



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Sistema de gestión integrada y la optimización de los procesos administrativos en la
Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Autor

Jeferson David Leon Mayta

Asesor

Mg. Juan Carlos Meyhuay Fidel



JUAN CARLOS MEYHUAY FIDEL
INGENIERO INFORMÁTICO
CIP 78338

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Jeferson David Leon Mayta	73705193	25/06/2026
DATOS DEL ASESOR:		
Nombres y apellidos	DNI	CÓDIGO ORCID
Juan Carlos Meyhuay Fidel	15681861	https://orcid.org/0000-0001-7177-5370
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Jorge Antonio Sanchez Guzman	17829652	https://orcid.org/0000-0002-2387-2296
Carlos Enrique Bernal Valladares	15614554	https://orcid.org/0000-0002-7421-9537
Jhonar Angel Gallardo Andrés	42563646	https://orcid.org/0000-0002-9513-3126

Jeferson David Leon Mayta

Sistema de gestión integrada y la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, ...

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FIISI - PREGRADO 2026

Unidad de Investigación de la FIISI - 2026

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3575096697

Fecha de entrega

20 may 2026, 2:47 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

20 may 2026, 3:10 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

integrada_y_la_optimizaci_n_de_los_procesos_administrativos.pdf

Tamaño del archivo

1.5 MB

87 páginas

20.203 palabras

116.249 caracteres



Página 1 de 93 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3575096697



Página 2 de 93 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3575096697

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet

8% Publicaciones

11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

El presente trabajo representa un logro que no hubiera sido posible sin la presencia constante de mis padres, quienes han sido el soporte principal en cada etapa de mi formación. Su entrega, confianza y respaldo han influido de manera decisiva en el camino recorrido. Asimismo, dedico este esfuerzo a mi familia, por estar siempre presentes con su apoyo y comprensión, brindándome la motivación necesaria para continuar y alcanzar esta meta tan significativa.

AGRADECIMIENTO

Manifiesto mi gratitud a Dios por haberme guiado y darme la fortaleza y constancia necesarias para concluir este trabajo. A mis padres y familiares, por el respaldo permanente, la confianza depositada en mí y el acompañamiento brindado durante todo este proceso formativo. A mis docentes, por su dedicación, orientación y los conocimientos compartidos, los cuales fueron fundamentales en mi desarrollo profesional. Asimismo, reconozco a la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, y a todas las personas que, de alguna manera, aportaron en la realización y culminación de este objetivo académico.

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE TABLA	ix
ÍNDICE DE FIGURA	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.1. Objetivos de la investigación	17
1.1.1. Objetivo general	17
1.1.2. Objetivos específicos.....	17
1.2. Justificación de la investigación.....	17
1.3. Delimitaciones del estudio	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.2. Bases teóricas	25
2.3. Bases filosóficas	45
2.4. Definición de términos básicos	46
2.5. Hipótesis de investigación.....	48
2.5.1. Hipótesis general.....	48
2.5.2. Hipótesis específicas	48
2.6. Operacionalización de las variables	49
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	50
3.1. Diseño metodológico.....	50
3.2. Población y muestra	51

3.2.1. Población.....	51
3.2.2. Muestra.....	51
3.3. Técnicas de recolección de datos	51
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	52
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	54
4.1. Análisis de resultados	54
4.2. Contratación de hipótesis.....	62
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	67
5.1. Discusión de resultados	67
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
6.1. Conclusiones	69
6.2. Recomendaciones	70
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	71
7.1. Fuentes documentales.....	71
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. <i>Sistema de gestión integrada</i>	54
Tabla 2. <i>Gestión estratégica</i>	55
Tabla 3. <i>Control operativo</i>	56
Tabla 4. <i>Desempeño organizacional</i>	57
Tabla 5. <i>Optimización de los procesos administrativos</i>	58
Tabla 6. <i>Eficiencia operativa</i>	59
Tabla 7. <i>Calidad administrativa</i>	60
Tabla 8. <i>Mejora continua</i>	61
Tabla 9. <i>Prueba de normalidad de las variables sistema de gestión integrada y optimización de los procesos administrativos</i>	62
Tabla 10. <i>El sistema de gestión integrada y la optimización de los procesos administrativos</i>	63
Tabla 11. <i>La gestión estratégica y la optimización de los procesos administrativos</i>	64
Tabla 12. <i>El control operativo y la optimización de los procesos administrativos</i>	65
Tabla 13. <i>El desempeño organizacional y la optimización de los procesos administrativos</i>	66

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Sistema de gestión integrada	54
<i>Figura 2.</i> Gestión estratégica	55
<i>Figura 3.</i> Control operativo.....	56
<i>Figura 4.</i> Desempeño organizacional.....	57
<i>Figura 5.</i> Optimización de los procesos administrativos	58
<i>Figura 6.</i> Eficiencia operativa	59
<i>Figura 7.</i> Calidad administrativa.....	60
<i>Figura 8.</i> Mejora continua.....	61

RESUMEN

Esta investigación examina: El perfeccionamiento de los procedimientos administrativos y el sistema integrado de gestión en la municipalidad distrital de Santa María, Huaura, 2025. El propósito de esta investigación es: Establecer el impacto que tiene el sistema de gestión integrada sobre la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025. Metodología: La Investigación utilizada la metodología científica tradicional —pura o fundamental— con un enfoque descriptivo-correlacional. Hipótesis: El sistema integrado de gestión tiene un impacto importante en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025. Muestra: Incluyó 65 empleados de la municipalidad de Santa María, en Huaura. El cuestionario fue la técnica utilizada para la recolección de datos y la prueba, como medio. Los hallazgos se exponen a través de figuras y tablas, junto con su correspondiente interpretación, y el procesamiento estadístico fue llevado a cabo por SPSS 25.0. El coeficiente de calificación de Spearman calculado para la hipótesis general fue de 0.782, lo cual señala una alta calificación positiva. De este resultado se obtiene la conclusión general: El sistema integrado de gestión tiene un impacto importante en la mejora de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, El sistema integrado de gestión tiene un impacto importante en la mejora de los procesos administrativos Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Palabras clave: Gestión estratégica, control operativo, desempeño organizacional, eficiencia operativa, calidad administrativa, mejora continua.

ABSTRACT

This research examines: The improvement of administrative procedures and the integrated management system in the district municipality of Santa María, Huaura, 2025. The purpose of this research is: Establish the impact that the integrated management system has on the improvement of administrative processes in the District Municipality of Santa María, Huaura, 2025. Methodology: The research used traditional scientific methodology—pure or fundamental—with a descriptive-correlational approach. Hypothesis: The integrated management system has a significant impact on the improvement of administrative processes in the District Municipality of Santa María, Huaura, 2025. Sample: It included 65 employees from the municipality of Santa María, in Huaura. The questionnaire was the technique used for data collection and the test, as a means. The findings are presented thru figures and tables, along with their corresponding interpretation, and the statistical processing was carried out using SPSS 25.0. The Spearman rank coefficient calculated for the general hypothesis was 0.782, which indicates a high positive rating. From this result, the general conclusion is obtained: The integrated management system has a significant impact on the improvement of administrative processes in the District Municipality of Santa María, Huaura. The integrated management system has a significant impact on the improvement of administrative processes in the District Municipality of Santa María, Huaura, 2025.

Keywords: Strategic management, operational control, organizational performance, operational efficiency, administrative quality, continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

El estudio presente investigó y analizó: Sistema de gestión integrada y optimización de procesos administrativos Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025. De esta manera, Según Según OEFA (2025) señaló que:

El SGI permite la gestión simplificada, articulada, armonizada y perfeccionamiento constante de las actividades institucionales y de la gestión de riesgos. Estos instrumentos de prevención y toma de acción se encuentran contemplados en la el uso de los sistemas de gestión de excelencia y de gestión eficiente, de Gestión de protección de los datos. Por otro lado, Según Fernández y Herrera (2020) mencionan que “El incremento de los procedimientos administrativos implica reorganizar flujos laborales, reducir tareas repetitivas y la incorporación de herramientas tecnológicas, incrementar disminuir los gastos y el rendimiento en las operaciones administrativas institucionales”. Para lograr esto, la indagación que sigue se ha dividido en los próximos apartados:

En el primer capítulo está incluido la presentación del problema, que consiste en la enunciación del tema, la descripción de la realidad problemática, los fines de la indagación, el ámbito del estudio y su factibilidad. El capítulo II contiene la estructura teórica, que incluye las bases filosóficas y conceptuales de la indagación, los precedentes, lo que viene siendo un tratado particular de las concepciones de cada factor analizada, definiciones de términos fundamentales, las hipótesis de investigación y la operacionalización de los factores. El capítulo III incluye el procedimiento de la indagación, que toma en consideración el esquema y tipo de indagación, así como la población y el sujeto, los métodos para recolectar datos y las estrategias para procesar los resultados. Los hallazgos de la indagación, junto con las tablas y figuras correspondientes, se presentan en el capítulo IV. En el capítulo V, se contempla el diálogo de los logros. El capítulo VI incluye los resultados y sugerencias, que son el resultado final de la indagación, así como las citas bibliográficas y sus anexos, que indican las pruebas obtenidas a partir del estudio.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente organizaciones públicas enfrentan el reto constante de adecuarse a las condiciones del medio administrativo y tecnológico progresivamente más desafiante, donde la eficiencia, la entrega de balances y la transparencia se han vuelto principios fundamentales. para garantizar la confianza de la ciudadanía. Bajo estas circunstancias, los sistemas de gestión integrada (SGI) se configuran como un recurso actual y estratégico orientado a coordinar y optimizar los procesos administrativos dentro de una institución, buscando la unificación de los distintos subsistemas de gestión bajo un solo enfoque organizacional. La aplicación de este enfoque permite vincular distintas áreas clave dentro de la organización, abarcando el aseguramiento de procesos, el cuidado del entorno, la protección del personal en sus actividades y la anticipación de posibles contingencias, lo cual repercute directamente en la consolidación y mejora continua de la entidad. Su implementación eficaz permite a las entidades públicas alcanzar mayores niveles de productividad, reducir la duplicidad de tareas, mejorar el flujo de información y promover el permanente perfeccionamiento de la entrega de atención.

Sin embargo, el contexto nacional, muchas entidades del sector público aún muestran limitaciones significativas en la aplicación de sistemas de gestión integrada. Diversos elementos internos limitan la adecuada conexión entre las áreas, entre ellos la escasa orientación hacia la calidad dentro de la cultura organizacional, la dificultad para asumir cambios y la falta de recursos tecnológicos pertinentes. Estas condiciones generan barreras que impiden una integración eficiente de los procesos administrativos. De acuerdo con reportes expuestos del Ministerio de Economía y Finanzas, la Autoridad Nacional Servicio Civil, distintas entidades aún presentan estas limitaciones en la planificación, ejecución y control de sus procedimientos administrativos, evidenciando una gestión poco eficiente que limita el cumplimiento de objetivos institucionales y afecta la calidad del servicio público. Estas debilidades también se traducen en ineficiencias presupuestales, demoras en los trámites, escaso uso de empleados y técnicos, insatisfacción de población ante la falta de resultados concretos.

En el ámbito regional, las municipalidades de la provincia de Huaura enfrentan problemáticas similares. La gestión pública local se caracteriza por una estructura

burocrática que dificulta la coordinación entre áreas, la existencia de procedimientos administrativos poco actualizados y la falta de seguimiento adecuado a los procesos internos. En este marco, Municipalidad Distrital Santa María evidencia carencias limitantes desempeño eficiente respecto a funciones. A pesar de contar con personal capacitado y una estructura organizativa formal, los procesos administrativos no se desarrollan con el nivel de integración requerido. Se observa duplicidad de funciones entre las oficinas administrativas, retrasos en la atención de expedientes, deficiencias en la comunicación interna y ausencia de herramientas digitales que permitan automatizar los procedimientos. Además, la gestión documental se realiza mayormente de manera manual, lo que incrementa el riesgo de pérdida de información y retrasa la toma de decisiones.

Estas dificultades generan consecuencias directas en la eficiencia institucional. Los usuarios deben esperar largos plazos para recibir atención o respuesta a sus solicitudes; los trabajadores enfrentan sobrecarga de tareas por la falta de coordinación entre áreas; y los recursos económicos y materiales no se utilizan de manera óptima. Como consecuencia, representación Municipalidad Distrital de Santa María se ve perjudicada, lo que provoca que la población pierda seguridad y confianza en la gestión de sus representantes. La inexistencia de un sistema de gestión integrada que articule de manera efectiva los procesos administrativos ha provocado que las labores internas se desarrollen de forma fragmentada, sin una visión global de los objetivos estratégicos y con un bajo nivel de control y evaluación de resultados.

Diversos estudios académicos y técnicos sobre gestión pública resaltan la importancia de la integración de sistemas para mejorar la administración institucional. Investigaciones recientes señalan que el establecimiento de una plataforma de administración integrada permite refinar las actividades mediante estandarización de procedimientos, el uso de indicadores de desempeño, la digitalización de la información y la mejora del flujo de comunicación interna. Asimismo, contribuye a fortalecer la planificación estratégica, el control interno, la toma de decisiones y la calidad del servicio que se brinda al ciudadano. No obstante, su puesta en marcha requiere compromiso institucional, liderazgo gerencial, capacitación continua y tradición organizativa que se dirige hacia el progreso constante, aspectos que muchas entidades locales aún son insuficientes.

Frente a esta realidad, surge la necesidad de analizar la manera en que se aplica una plataforma gestional integrada influye optimizando procesos administrativos Municipalidad Distrital Santa María. El análisis permitirá identificar los principales problemas que afectan la eficiencia institucional, reconocer las oportunidades de mejora en la gestión interna y proponer estrategias que contribuyan a fortalecer la coordinación y la productividad del personal. De este modo, la presente investigación busca ofrecer una propuesta teórica y práctica que oriente a la Municipalidad hacia un modelo de gestión moderna, eficaz y orientada al servicio ciudadano, donde cada proceso administrativo se encuentre alineado con los objetivos estratégicos de la entidad.

Por consiguiente, el problema central que orienta la presente investigación es: ¿De qué manera el sistema de gestión integrada influye en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el sistema de gestión integrada influye en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera la gestión estratégica influye en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025?
2. ¿De qué manera el control operativo influye en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025?
3. ¿De qué manera el desempeño organizacional influye en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025?

1.1. Objetivos de la investigación

1.1.1. Objetivo general

Determinar la influencia del sistema de gestión integrada en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

1.1.2. Objetivos específicos

1. Analizar la influencia de la gestión estratégica en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.
2. Evaluar la influencia del control operativo en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.
3. Identificar la influencia del desempeño organizacional en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

1.2. Justificación de la investigación

a) Justificación ambiental

La investigación se justifica en el ámbito ambiental porque el establecimiento de una plataforma de administración integrada no tan solo persigue optimizar la eficacia administrativa, además fomentar prácticas sostenibles dentro instituciones públicas. La Municipalidad Distrital Santa María, evidencia una gestión articulada entre las áreas encargadas del medio ambiente, limpieza pública y gestión de residuos, lo que genera impactos negativos en el entorno. La falta de integración en los procesos administrativos dificulta el cumplimiento de normas ambientales y la correcta ejecución de programas de sostenibilidad. Por ello, contar con un sistema de gestión integrada permitiría establecer procedimientos uniformes que reduzcan el uso excesivo de recursos, mejoren la disposición de residuos y fortalezcan la responsabilidad ambiental institucional, contribuyendo así al desarrollo sostenible del distrito.

b) Justificación social

En el ámbito social, la investigación adquiere relevancia al considerar que una gestión administrativa optimizada, basada en un sistema de gestión integrada, incide de manera directa en el nivel con el que se ejecutan los servicios destinados a la población, afectando su eficiencia y resultados. La Municipalidad Distrital Santa María, retrasos para atención ciudadana, la duplicidad de funciones y la descoordinación entre áreas afectan la satisfacción y confianza de los vecinos. La falta de un enfoque integrado limita la capacidad de respuesta ante las demandas sociales, generando insatisfacción y debilitando la relación entre la institución y la comunidad. De este modo, analizar la aplicación de un sistema de gestión integrada permitirá determinar cómo su implementación puede mejorar la atención ciudadana, la comunicación interna y la eficiencia social de la gestión pública local.

c) Justificación económica

En el ámbito económico, la investigación es pertinente porque el perfeccionamiento de los procedimientos gubernamentales mediante un sistema gestión integrada que repercute de forma inmediata en la manera en que se administran de forma eficiente los recursos del Estado. Respecto, Municipalidad Distrital Santa María, aún observamos deficiencias: planificación presupuestal, duplicidad de gastos y demoras en la ejecución de proyectos, lo que afecta la eficiencia institucional. La carencia de un sistema que integre las gestiones de calidad, seguridad y medio ambiente limita el control y la evaluación del desempeño financiero. Por tanto, la implementación de un sistema de gestión integrada permitirá mejorar la transparencia, reducir costos operativos y optimizar el uso del presupuesto, fortaleciendo la gestión económica municipal y garantizando una administración más eficiente y sostenible.

1.3. Delimitaciones del estudio

a. Delimitación temporal

En el contexto actual, cobra especial importancia: El sistema de gestión integrada y la optimización de los procesos administrativo.

b. Delimitación espacial

El análisis se concentra dentro del Municipalidad de Santa María, Huaura.

c. Delimitación cuantitativa

El análisis se desarrolló considerando comunidad entera como referencia, que se trabajó con un enfoque censal. Asimismo, se realizó el análisis estadístico correspondiente para el tratamiento de los datos obtenidos.

d. Delimitación conceptual

En el desarrollo de este estudio se consideraron dos ideas principales que orientan el análisis realizado: El sistema de gestión integrada y la optimización de los procesos administrativo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

León (2023) labor de tesis que se llama: “Propuesta implementación de plataforma Integrado Gestión Empresa MARROQ LTDA”, realizada en la Universidad Viña del Mar, Chile, El trabajo estuvo orientado a unificar aspectos vinculados con excelencia, el cuidado ambiental, sanidad y protección en el trabajo, la finalidad optimizar el desempeño y fortalecer la eficiencia en la organización. La método empleada resultó de modalidad aplicada, con un perspectiva cualitativo, que incluyó diagnóstico situacional, análisis documental y diseño de procedimientos conforme a las directrices ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001. Los resultados evidenciaron que el 75% de los procesos operativos no contaban con indicadores de desempeño ni registros estandarizados, lo que generaba duplicidades en los controles. Tras la propuesta, se planteó un modelo de gestión integrado que redujo en un 40% las actividades repetitivas y mejoró la trazabilidad documental. Se concluyó que la adopción de un SIG permite fortalecer el control interno, unificar criterios de gestión y fortalecer una sociedad corporativa enfocada en la mejora permanente.

Gaete (2024), tesis titulada “Diseño de un sistema de control de gestión para una institución de educación superior”, elaborada en la Universidad Técnica Federico Santa María de Chile —, buscó articular las metodologías del Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) y los Objetivos y Resultados Clave (OKR) para alinear la estrategia institucional con los procesos administrativos y académicos. El diseño metodológico fue aplicado con enfoque mixto, apoyado en análisis de brechas, revisión documental y modelamiento de indicadores. Los resultados mostraron que el 62% de las unidades administrativas carecían de objetivos medibles y que el 48% de las actividades no estaban alineadas con la planificación estratégica. Con la implementación del modelo, se logró definir 28 indicadores de gestión y establecer 4 perspectivas estratégicas interrelacionadas. Se concluyó que un sistema de gestión integrado mejora la coherencia entre la

planificación y la ejecución, favoreciendo la adopción de decisiones fundamentada en pruebas. y el uso eficiente de los recursos institucionales.

Cuevas (2022), en la investigación realizada en la Universidad Técnica Federico Santa María de Chile, planteó la incorporación de un modelo de gestión integral orientado al área de mantenimiento dentro de una empresa dedicada al transporte, con el deseo de perfeccionar la organización y desempeño operativo. Trabajo articuló las normas ISO 9001, 14001 y 45001 bajo un mismo marco operativo, con el propósito de optimizar la gestión del departamento. El estudio fue de tipo descriptivo-aplicativo, utilizando como técnica la observación directa, el análisis de procesos y la revisión de documentación técnica. Los resultados indicaron que el 58% de las tareas de mantenimiento se ejecutaban sin registro estandarizado y que el 67% de los incidentes reportados estaban relacionados con la falta de planificación integrada. La propuesta de SIG permitió establecer procedimientos uniformes, mejorar el control de riesgos y reducir en un 35% las incidencias operativas. Como resultado, se determinó que aplicar un sistema de gestión integrado permite mejorar la seguridad en la organización, disminuir los gastos ocasionados por reprocesos y favorecer un ambiente de trabajo más eficiente, ordenado y sostenible a largo plazo.

Moreira (2023), en la investigación realizada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, analizó cómo la automatización de los procesos administrativos influye en el nivel de fabricación del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Jacinto de Buena Fe. Aplicó un método de método cuantitativo, con un esquema sin experimentación y de naturaleza transversal. Para levantar la información, aplicó encuestas a 45 servidores públicos y entrevistas dirigidas a los jefes departamentales. Los resultados revelaron que el 82% del personal consideró que la digitalización de documentos y trámites redujo los tiempos de atención en más del 50%, mientras que la productividad general aumentó en un 37% tras la implementación de sistemas automatizados. Se concluyó que la optimización de los procesos administrativos mediante herramientas tecnológicas permite una gestión más eficiente, mejora la atención al ciudadano y favorece la transparencia en la administración pública local.

Bernabé (2023), en su tesis desarrollada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena (Ecuador), planteó elaborar esquema de mejora de procesos sustentado en la teoría de restricciones (TOC). La investigación llevó por título “Forma para mejorar procedimientos utilizando la teoría de limitaciones en la compañía Marina Trading S.A., situada en el cantón Salinas”, apuntaba incrementar productividad operativa empresarial. Hallazgo es aplicada y de orientación cuantitativo, utilizando análisis con flujos secuenciales, diagramas de Pareto y simulación de escenarios. Los hallazgos evidenciaron que, al detectar los cuellos de botella más relevantes dentro del proceso, fue posible disminuir el tiempo de cada ciclo en un 28 %, además de incrementar la producción real en un 18 %, mejorando así el rendimiento operativo de la empresa. Asimismo, se optimizó el uso de recursos humanos en un 12% y se disminuyeron los costos operativos en un 10%. Se concluyó que la aplicación de modelos de optimización basados en restricciones permite mejorar la eficiencia operativa, incrementar la capacidad productiva y generar una gestión más racional de los recursos empresariales.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Herrera (2020) desarrollada en Universidad Continental Arequipa, buscó Poner en marcha un sistema completo de gestión organizado con base en las regulaciones ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 empresa de reparación de maquinaria minera. El propósito central fue estandarizar los procesos de calidad y seguridad laboral mediante un esquema normativo común que operara de forma coherente dentro de la organización. La metodología fue aplicada y de tipo descriptivo-aplicativo: diagnóstico inicial de procesos, análisis documental de procedimientos vigentes y diseño de un plan de implementación del SIG alineado al ciclo PDCA. Hallazgos indicaron que antes de la interposición 70% controles operativos carecían de registros formales y que se registraban pérdidas por reprocesos equivalentes al 6% de la producción; con la propuesta de implementación se estimó una reducción de actividades duplicadas en torno al 45% y una mejora esperada en la trazabilidad documental de más del 50%. Se concluyó que la implementación de un SIG basado en ISO permite profesionalizar procesos, reducir duplicidades y aumentar la confiabilidad de la

información operativa, lo que favorece la disminución de accidentes laborales y pérdidas por reproceso.

Zevallos Yagui (2020), en la investigación titulada “Implementación del sistema integrado de gestión en la empresa de servicios TQP S.A.C. para homologarse como proveedor”, desarrollada en la Universidad de Lima, Perú, tuvo como finalidad establecer una plataforma de administración integrada que uniera excelentes, gestión ambiental, sanidad y protección laboral, con el objetivo de cumplir las exigencias de homologación solicitadas por las principales empresas contratistas. La metodología fue aplicada con fases de diagnóstico, mapeo de procesos, elaboración de manuales y procedimientos, y capacitación al personal; se emplearon listas de verificación y pruebas piloto en procesos claves. Los resultados evidenciaron que inicialmente el 64% de procesos no contaba con procedimientos estandarizados y que las no conformidades detectadas en auditorías internas sumaban 38 hallazgos en el primer semestre; tras la implementación piloto se detectó una reducción de no conformidades del 58% y una disminución del tiempo de respuesta en procesos críticos del 33%. Se concluyó que la adopción del SIG facilita la homologación como proveedor, mejora la trazabilidad documental y fortalece el control interno mediante prácticas estandarizadas y formación continua del personal.

Huamán Alama (2024) examinó, en la Universidad Nacional de Tumbes, el vínculo entre el SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa), procesos contratación la UGEL Zarumilla durante 2020. Su investigación —de tipo aplicada, diseño no experimental y enfoque correlacional— buscó establecer si la implementación del SIGA incidía efectivamente en las contrataciones de esa unidad educativa. La muestra estuvo compuesta por personal administrativo de la institución ($n = 30$) y se utilizaron encuestas validadas y revisión documental de expedientes de contratación. Los resultados mostraron que el nivel de implantación del SIGA fue catalogado como “regular” por el 56% de encuestados y que el 42% de expedientes de contratación presentaron observaciones atribuibles a registros inconsistentes; la evaluación de correlación indicó vínculo positivo moderado ($r \approx 0.46$) grado de implantación del SIGA y cumplimiento procesal en contrataciones. Se concluyó que un SIGA con mayor

grado de implementación mejora la consistencia documental y reduce observaciones en los procesos de contratación, pero que su efectividad depende de la capacitación y del fortalecimiento de controles internos en la institución.

Sánchez y Chambi (2020), en su indagación "Optimización de procesos administrativos en un instituto de idiomas utilizando BPM", realizado en Universidad Antonio Ruiz de Montoya (Lima, Perú), objetivo optimizar los procesos administrativos del instituto mediante la metodología Business Process Management (BPM). La investigación fue aplicada, de corte cuantitativo-descriptivo: se mapearon los procesos actuales, se identificaron cuellos de botella mediante tiempos de ciclo y se implementaron mejoras piloto en procesos de matrícula y atención al cliente. Los resultados mostraron que la automatización y reingeniería de procesos redujeron el tiempo de matrícula de promedio 45 minutos a 18 minutos (una reducción del 60%) y que la tasa de errores en registros administrativos descendió del 11% al 3% tras la intervención. Se concluyó que la adopción de BPM permite una optimización efectiva de los procesos administrativos en institutos educativos pequeños, aumentando la satisfacción del usuario y reduciendo costos operativos asociados a errores y retrabajo.

Flores (2023), en su trabajo de suficiencia profesional registrado en CONCYTEC, titulado "Propuesta de un proceso para la optimización administrativa en la ejecución de obras por administración directa en la Región Callao, 2023", tuvo como objetivo proponer actividades administrativas que viabilice y optimice la realización de tareas mediante la gestión propia. Metodología fue descriptiva correlacional con diseño transversal, población de trabajadores $n = 45$, uso de cuestionario tipo Likert validado por 3 expertos con alfa de Cronbach = 0.949 (94.9%). Los resultados indicaron correlaciones significativas entre prácticas de optimización (mapa de procesos, sistemas de registro digital) y variables de gestión de obras, donde la implementación de las mejoras propuestas se asoció con una reducción proyectada de retrasos en ejecución del 37% y una mejora en la gestión documental del 46%. Se concluyó que el perfeccionamiento de los procedimientos administrativos: estandarización, digitalización y control interno— viabiliza la ejecución

eficiente de obras públicas, reduce retrasos y mejora la rendición de cuentas en la administración regional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de gestión integrada (X)

A manera OEFA (2025) señaló que

El SGI integra y simplifica la administración de procedimientos institucionales, inspección de riesgos y mejora continua. No son compartimentos estancos: Gestión Antisoborno, Calidad y Seguridad de la Información funcionan como un solo engranaje, donde cada sistema refuerza los mecanismos de prevención y orienta la toma de decisiones con criterio compartido.

Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú (2025),

El SIG es el conjunto de políticas, procedimientos, responsabilidades y recursos interrelacionados e interdependientes que permiten asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad del servicio que brinda la entidad, los cuales son: definidos por la institución, establecidos por el cliente, legales y reglamentarios, requeridos por la Norma ISO 9001.

Según López y Rivas (2020) mencionan que

Un sistema de gestión integrada reúne bajo una sola estructura los distintos marcos normativos de una organización —calidad, seguridad, medio ambiente, salud ocupacional— eliminando la fragmentación que genera burocracia duplicada. El resultado: procesos coherentes, eficientes y con capacidad real de mejora sostenida.

También, García y Muñoz (2021) señalan que “Un sistema de gestión integrada facilita la toma de decisiones estratégicas, ya que centraliza la información de los distintos sistemas normativos y permite mejorar la eficiencia de los recursos humanos y suministros, reduciendo duplicidad esfuerzos y potenciando el desempeño organizacional”.

Pérez y Sánchez (2019) afirman

Unificar sistemas de administrativos busca generar sinergias en diferentes áreas de una entidad, permitiendo un control coordinado de los procesos y asegurando que todas las operaciones estén alineadas con los objetivos institucionales y los estándares internacionales.

Según Ramírez y Flores (2022) mencionan que

La aplicación de un sistema de gestión integrada contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional, pues impulsa la responsabilidad compartida entre las áreas, promueve la conformidad de las disposiciones y fomenta el constante perfeccionamiento en el desempeño institucional.

Para Torres (2023) sostiene que

El sistema de gestión integrada no solo optimiza el funcionamiento interno de las organizaciones, no obstante, además aumenta la complacencia de los clientes, ya que alinea los procesos internos con las necesidades externas, asegurando resultados sostenibles y medibles en el tiempo.

Antúnez (2016) señala que

El esquema de administración integrado hace posible que procesos de una organización funcionen coordinadamente y bajo una misma dirección, en concordancia con las metas institucionales. Su aporte principal consiste en reunir en un solo modelo los criterios de calidad, seguridad y protección ambiental, impulsando así mejores prácticas, mayor eficiencia y una mejora permanente orientada a satisfacer a los actores involucrados.

Aguilar (2022) menciona que

La implementación de un sistema de gestión integrada constituye una decisión estratégica que fortalece la competitividad y sostenibilidad de las instituciones. Al unir aspectos ambientales, sociales, económicos e institucionales en una misma estructura, se promueve la eficiencia, la innovación y la responsabilidad corporativa, elementos clave para el desarrollo sostenible.

Para Herrera (2023) manifiesta que

Gestionar procesos en silos tiene un costo que pocas organizaciones calculan bien. Los sistemas integrados cambian esa lógica: unifican procedimientos, recortan gastos y elevan la calidad desde adentro. No es una tendencia, es la respuesta más directa a mercados que ya no perdonan la fragmentación operativa.

Gonzales (2021) indica que

La gestión integrada representa una herramienta eficaz para optimizar los recursos organizacionales, ya que fusiona diferentes sistemas de gestión en un solo marco operativo. Esta integración mejora la comunicación interna, reduce las duplicidades y eleva el nivel de cumplimiento normativo, contribuyendo a una administración más ordenada y transparente.

2.2.1.1. Gestión estratégica

Delgado y González (2019) señalan que

Toda organización necesita saber adónde va antes de decidir cómo llegar. La gestión estratégica es ese proceso: define el rumbo, fija objetivos de largo plazo y alinea recursos y capacidades con lo que el entorno ofrece o amenaza. Pero no termina en el papel. Implementar, medir y corregir son parte del mismo ciclo, uno que responde a los cambios sociales, políticos y económicos con la suficiente agilidad para que la institución siga en pie.

Vargas y Ramírez (2021) mencionan que

La gestión estratégica comprende un conjunto de decisiones y acciones destinadas a formular y ejecutar estrategias que fortalezcan el desempeño institucional. Permite integrar todos los niveles jerárquicos en torno a una visión compartida, optimizando la asignación de recursos y asegurando que las actividades operativas se desarrollen en coherencia con los objetivos institucionales y las políticas públicas vigentes.

Pérez y Medina (2022) sostienen que

Una gestión estratégica eficaz implica planificar, liderar, ejecutar y controlar las operaciones en función de una visión institucional clara. Este

enfoque asegura que la organización anticipe los cambios del entorno, minimice riesgos y mantenga la coherencia entre sus metas, su estructura y sus recursos, favoreciendo el cumplimiento de los propósitos organizacionales de manera eficiente y sostenible.

2.2.1.1.1. Políticas integradas

Pérez (2020) sostiene que

Las políticas integradas permiten a las organizaciones unir sus objetivos estratégicos, operativos y normativos bajo un mismo marco de gestión. Esta integración asegura la coherencia en la decisión de tomar determinaciones, reduce duplicidades, optimiza medios y fortalece la cultura organizacional orientada hacia la mejora continua y la eficiencia en los procesos administrativos.

López (2021) menciona que

La implementación de políticas integradas facilita la coordinación entre áreas, estableciendo procedimientos estandarizados que fortalecen la gobernanza institucional. Su aplicación adecuada garantiza que los objetivos de calidad, seguridad y sostenibilidad se cumplan de manera simultánea, promoviendo la eficacia y el control interno dentro de la organización.

Ramírez (2022) señala que

Las políticas integradas son fundamentales para asegurar que los procesos internos se alineen con la estrategia institucional, promoviendo la uniformidad en la gestión. Este enfoque sistémico mejora la eficiencia de los recursos, facilita la supervisión y asegura que los resultados sean medibles y sostenibles en el tiempo.

2.2.1.1.2. Planificación conjunta

Torres (2023) sostiene que

Cuando todas las áreas planifican juntas, los objetivos dejan de competir entre sí. Cada actividad encuentra su lugar dentro de un marco compartido, los departamentos ganan voz real en las decisiones y la organización responde con más agilidad cuando el entorno cambia. La coordinación estratégica no es un lujo: es lo que convierte la eficiencia en algo sostenible.

Gutiérrez (2021) explica que

Planificar en conjunto alinea personas, recursos y metas sin fricciones innecesarias. Cuando el equipo construye el plan, la cohesión no se declara: ocurre. Los conflictos se reducen, los tiempos se ajustan y los proyectos avanzan dentro de los estándares, porque todos partieron del mismo punto.

Reyes (2022) afirma que

La planificación conjunta obliga a mirar la organización completa, no por partes. Desde ahí se anticipan riesgos antes de que ardan, se detectan oportunidades reales y los recursos dejan de despilfarrarse. El resultado: una gestión que no improvisa y entrega exactamente lo que se prometió en calidad y productividad.

2.2.1.1.3. Coordinación interna

Mendoza (2020) menciona que

La coordinación interna es un componente clave en la gestión institucional porque asegura que todas las unidades trabajen bajo objetivos comunes, compartiendo información y recursos. Esta práctica disminuye errores, evita duplicidades, mejora la eficiencia y fortalece el desempeño organizacional al garantizar que las actividades se ejecuten de manera sincronizada.

Vargas (2021) sostiene que

Cuando los departamentos se hablan de verdad, las tareas caen donde deben, los procedimientos se ejecutan sin fisuras y nadie

se pregunta de quién era esa responsabilidad. El resultado es un flujo de trabajo que avanza solo, y los objetivos estratégicos dejan de ser aspiraciones para volverse fechas en el calendario.

Campos (2022) argumenta que

Cuando las áreas trabajan alineadas, las decisiones no se diluyen en el camino. Una coordinación sólida evita duplicar esfuerzos, ordena el uso de recursos y establece procesos comunes que simplifican la supervisión. El resultado no es solo eficiencia: es una organización que funciona sin depender de que todo salga bien por inercia.

2.2.1.2. Control operativo

Martínez y Salazar (2020) afirman que

El control operativo se centra en supervisar la ejecución diaria de las tareas y procesos, verificando que se desarrollen conforme a los estándares preestablecidos. Este control permite detectar desviaciones, aplicar medidas correctivas inmediatas y garantizar que las metas estratégicas se cumplan a través de una gestión precisa y continua, fortaleciendo la eficiencia institucional.

Gutiérrez y Torres (2021) sostienen que

El control operativo es donde la organización se mira al espejo cada día. Mediante listas de cotejo, herramientas de evaluación y controles de calidad, se verifica que los procedimientos administrativos se cumplan con precisión, se anticipan errores antes de que escalen y los recursos de cada nivel jerárquico rinden lo que deben rendir.

Alonso y Ríos (2022) expresan que

Sin control operativo, los planes son solo intenciones escritas. Esta función traduce decisiones en ejecución real: mide, detecta desviaciones y corrige antes de que el daño escale. Es el tejido conectivo entre la estrategia diseñada en sala de reuniones y los resultados que aparecen —o no— en los indicadores.

2.2.1.2.1. Cumplimiento normativo

Rojas (2021) señala que

El cumplimiento normativo es esencial para garantizar que los procesos internos se desarrollen conforme a leyes, regulaciones y estándares institucionales. Su correcta implementación fortalece la transparencia, reduce riesgos legales y mejora la confianza de los usuarios, la entidad funcione de forma diligente y justa.

Salazar (2020) afirma que

El cumplimiento normativo no es solo blindaje contra sanciones: es arquitectura. Controles bien diseñados, procedimientos claros y políticas coherentes ordenan las operaciones y, de paso, consolidan la credibilidad institucional. La estandarización hace ese trabajo silencioso de volver eficiente lo que antes dependía del criterio individual.

Ibáñez (2022) menciona que

Cumplir la normativa no es burocracia: es lo que hace que los procesos resistan un escrutinio externo. Esa auditabilidad genera responsabilidad real. Y cuando las reglas se respetan, los recursos rinden más, los errores disminuyen y los resultados institucionales ganan solidez.

2.2.1.2.2. Supervisión constante

Navarro (2020) sostiene que

La supervisión constante es un mecanismo que permite detectar errores o desviaciones en los procesos administrativos en tiempo real. Su implementación asegura que las acciones correctivas se apliquen oportunamente, manteniendo altos niveles de calidad, eficiencia y cumplimiento de los objetivos estratégicos en toda la institución.

Delgado (2021) explica que

La supervisión continua no es un complemento del control interno: es su columna vertebral. Monitorear procesos en tiempo real, verificar el cumplimiento de políticas y anticipar desviaciones transforma la gestión institucional en algo que rinde cuentas de verdad, no solo en papel.

Peña (2022) menciona que

Vigilar de cerca cómo se usan los recursos evita derroches y duplicidades. Esa misma supervisión hace las operaciones legibles, expone lo que no funciona y permite medir si las acciones tomadas realmente mueven a la organización hacia donde debe ir.

2.2.1.2.3. Acciones correctivas

Hernández (2020) explica que

Las acciones correctivas son procedimientos sistemáticos que buscan eliminar las causas de problemas identificados en los procesos internos, evitando su repetición. Su aplicación fortalece la eficiencia operativa, garantiza la calidad de los servicios y mejora la confiabilidad de la información utilizada en la toma de decisiones institucionales.

Suárez (2021) sostiene que

Implementar acciones correctivas efectivas permite que los errores se conviertan en oportunidades de aprendizaje y mejora. Estas acciones son esenciales para mantener la coherencia en los procesos, asegurar el cumplimiento de los estándares y mejorar la satisfacción de los usuarios finales con los servicios proporcionados.

Ortiz (2023) indica que

Cada acción correctiva necesita trazabilidad real: análisis del problema, identificación de su causa raíz y soluciones que corten

la recurrencia de raíz. Sin ese rigor documental, la gestión interna no aprende. Aprende, o repite.

2.2.1.3.Desempeño organizacional

Ramírez y Castillo (2021) sostienen que

El desempeño organizacional es el conjunto de resultados alcanzados por una institución en relación con sus metas planificadas. Evalúa eficacia, calidad de actividades internas, considerando tanto logros financieros como los impactos sociales. Su análisis permite tomar decisiones basadas en evidencias y fortalecer la competitividad institucional.

López y Herrera (2020) mencionan que

El desempeño organizacional dice lo que ningún discurso admite: si la entidad puede o no con lo que promete. Medirlo exige indicadores precisos, seguimiento real y retroalimentación que llegue a todos los niveles, no solo hacia arriba, sino donde las decisiones aún pueden corregirse.

Contreras y Molina (2022) afirman que

El desempeño organizacional no solo se mide por los resultados económicos, sino también por el potencial de la entidad para adaptarse, innovar, cumplir con las aspiraciones de sus grupos de interés. Un alto nivel de desempeño refleja eficiencia administrativa, liderazgo comprometido y cultura institucional orientada a la excelencia.

2.2.1.3.1. Evaluación de metas

García (2021) sostiene que

Medir cuánto se cumplió no es un ejercicio burocrático: es el único modo de saber dónde ajustar. La evaluación de metas revela qué funcionó, qué falló y por qué, orientando decisiones estratégicas con datos reales. Eso mejora la asignación de recursos y consolida el rendimiento organizacional.

Ramírez (2020) menciona que

Evaluar metas consiste en comparar los resultados reales frente a los objetivos planificados, detectando desviaciones y oportunidades de mejora. Este proceso permite retroalimentar la planificación estratégica, ajustar procesos internos y asegurar que la entidad progrese de modo eficaz a sus metas estratégicas.

Torres (2022) explica que

Evaluar metas no es contabilizar logros: es el mecanismo que mantiene viva la gestión. Con indicadores precisos, el seguimiento deja de ser intuición y se convierte en criterio. Las decisiones ganan base, y los objetivos institucionales dejan de perseguirse a ciegas.

2.2.1.3.2. Uso de recursos

Huamán (2021) sostiene que

El uso de recursos en el desempeño organizacional refleja cómo se aprovechan los materiales, tiempo y personal disponibles para alcanzar los objetivos. Una gestión eficiente de recursos asegura que se minimicen desperdicios, se maximice la productividad y se fortalezca la sostenibilidad de las operaciones institucionales.

Salazar (2020) menciona que

Gestionar recursos no es solo contar lo que se gasta. Implica vigilar cómo se asignan materiales, tecnología y personal para que cada pieza trabaje donde debe. Cuando eso funciona bien, los costos bajan, las duplicidades desaparecen y los procesos administrativos rinden mejor, con efecto directo sobre la calidad del servicio.

Pérez (2022) explica que

Gestionar bien los recursos —personas, tiempo, materiales— no es un mérito adicional: define directamente la calidad de los resultados y el funcionamiento real de la organización. Cuando

esa administración falla, el impacto llega hasta el usuario final. Cuando funciona, todo lo demás se sostiene.

2.2.1.3.3. Auditorías internas

Vargas (2021) sostiene que

Las auditorías internas son mecanismos esenciales para verificar la eficacia de los procesos y controles organizacionales. A través de inspecciones sistemáticas, se identifican fallas, se asegura el cumplimiento normativo y se generan recomendaciones que fortalecen la eficiencia, la transparencia y la confiabilidad de la institución.

Delgado (2020) menciona que

Las auditorías internas no son un trámite burocrático: miden si los procedimientos realmente funcionan, detectan desviaciones y corrigen errores antes de que escalen. Sin ese control periódico, los procesos administrativos operan sobre supuestos, no sobre certezas verificadas.

Reyes (2022) explica que

Las auditorías internas son la radiografía que ningún proceso puede eludir: revelan con precisión dónde está la conformidad, dónde falla la eficiencia y qué controles necesitan músculo. Aplicadas con rigor, convierten hallazgos en oportunidades concretas y alinean recursos con los objetivos estratégicos reales de la organización.

2.2.2. Optimización de los procesos administrativos (Y)

De acuerdo Alfaro (2021) manifiesta que

La optimización administrativa mediante la gestión por procesos contribuye directamente al fortalecimiento institucional, ya que permite reorganizar las actividades, eliminar redundancias y estandarizar procedimientos. De esta forma, se mejoran los tiempos de respuesta, la coordinación entre áreas y la calidad de los servicios ofrecidos.

Fernández y Herrera (2020) sostienen que optimizar “los procesos administrativos exige reorganizar los flujos de trabajo, eliminar tareas repetitivas e incorporar herramientas tecnológicas; todo ello orientado a mejorar la eficiencia operativa y recortar los costos administrativos de la institución”.

Macavilca (2021) señala que

El avance sobre los procedimientos laborales está vinculada con la correcta gestión de recursos y la planificación interna. Un adecuado diseño de procesos permite disminuir errores, aprovechar mejor el tiempo y garantizar que las acciones administrativas estén alineadas con los objetivos institucionales, mejorando la eficiencia organizacional.

Para Castillo y Ramos (2021) indican que “Optimizar los procesos administrativos significa lograr una mayor productividad institucional mediante la estandarización de procedimientos, el control de la información y la automatización de tareas que permitan un uso racional de los recursos disponibles”.

Según Tirado (2022) sostiene que

Cuando la información fluye bien, las decisiones no esperan. Una gestión documental sólida elimina el ruido burocrático, acelera los procesos administrativos y conecta los distintos niveles de la organización sin fricciones. Los datos correctos, en el momento correcto, no son un lujo: definen la velocidad real de cualquier institución.

Medina y Bravo (2022) señalan que la optimización de los procesos administrativos representa una labor permanente orientada al fortalecimiento de la gestión pública, buscando incrementar la eficiencia institucional, garantizar mayor transparencia y ofrecer servicios de mejor calidad a la población.

Según Rodríguez y Paredes (2023) mencionan que “La mejora administrativa requiere el rediseño de los procesos internos mediante la aplicación de metodologías de gestión que promuevan la simplificación, la reducción de tiempos de respuesta y la conformidad de las normas de calidad institucional”.

Para Szabo, Vargas y Aguilar (2022) indica que

Revisar cada actividad interna, eliminar lo que no produce valor y sostener la organización a lo largo del tiempo: eso es optimizar la gestión. Las instituciones que asumen este trabajo con rigor construyen eficiencia real y ganan algo más difícil de medir: la confianza sostenida de sus usuarios.

Vega (2024) sostiene que “La optimización de los procesos administrativos contribuye directamente a la eficiencia institucional, pues favorece la toma de decisiones oportuna, mejora la comunicación interdepartamental y garantiza la satisfacción de los usuarios internos y externos del sistema público”.

Según Calderón y Menacho (2024) sostienen que

Automatizar, rediseñar, agilizar: tres verbos que resumen lo que busca cualquier organización cuando revisa sus procesos administrativos. El objetivo no cambia: menos costos, mejor calidad, mayor velocidad. Y cuando se ejecuta bien, los usuarios —internos y externos— lo notan de inmediato.

2.2.2.1.Eficiencia operativa

García y Suárez (2020) explican que

La eficiencia operativa implica alcanzar los mejores resultados con el uso mínimo de recursos. Supone eliminar tareas innecesarias, reducir tiempos de espera y optimizar flujos de trabajo mediante la aplicación de metodologías de mejora continua. Una gestión eficiente genera ahorro, productividad y sostenibilidad institucional en el largo plazo.

Ortíz y Pineda (2021) mencionan que

Producir más con lo mismo: eso es eficiencia operativa, no un eslogan. Y lograrlo exige tres palancas concretas — procesos estandarizados, tareas automatizadas y talento bien gestionado. Sin ese trípode, los resultados llegan por inercia o suerte, no por diseño. Con él, se vuelven medibles, previsibles y repetibles.

Salinas y Vera (2022) sostienen que

Una institución es eficiente operativamente cuando logra satisfacer las demandas de los usuarios utilizando racionalmente sus recursos. La implementación de tecnologías, la simplificación de procedimientos y la evaluación permanente del rendimiento son factores claves que determinan el nivel de eficiencia alcanzado.

2.2.2.1.1. Tiempo de respuesta

García (2021) sostiene que

El tiempo de respuesta es un indicador crucial en la optimización de procesos administrativos, ya que determina la rapidez con la que una institución puede atender solicitudes y resolver incidencias. Reducir tiempos de espera mejora la percepción del servicio, incrementa la eficiencia y fortalece la satisfacción de los usuarios.

Ramírez (2020) menciona que

Monitorear y gestionar el tiempo de respuesta permite identificar cuellos de botella en los procesos internos. Este indicador no solo refleja eficacia en el procedimiento, capacidad adaptación institucional ante cambios en la demanda de servicios, garantizando una gestión más ágil y efectiva.

Torres (2022) explica que

Optimizar el tiempo de respuesta requiere analizar cada etapa del proceso administrativo y eliminar redundancias o actividades innecesarias. La mejora de este indicador contribuye a reducir retrasos, maximizar la productividad institucional y asegurar que los servicios se brinden de manera oportuna y confiable.

2.2.2.1.2. Uso de recursos

Huamán (2021) sostiene que

Administrar bien los recursos no es virtud: es la columna vertebral de cualquier organización que funciona. Personal, tiempo,

materiales y sistemas tecnológicos —todo cuenta, todo tiene un costo. Gestionarlos con criterio reduce gastos, elimina desperdicios y acerca a la institución a sus objetivos sin rodeos innecesarios.

Salazar (2020) explica que

Evaluar el uso de recursos en los procesos administrativos permite identificar oportunidades de mejora y garantizar que cada elemento sea aprovechado de manera efectiva. Esta gestión contribuye a la sostenibilidad de la institución y asegura la continuidad de los servicios en condiciones óptimas.

Pérez (2022) menciona que

El análisis del uso de recursos incluye la planificación, asignación y control de materiales, tiempo y personal. Una administración eficiente asegura que los recursos sean utilizados para maximizar resultados, minimizando gastos innecesarios y fortaleciendo la productividad y desempeño general de la institución.

2.2.2.1.3. Procesos automatizados

Vargas (2021) sostiene que

La automatización de procesos administrativos mejora la eficiencia y reduce errores humanos, permitiendo que las tareas repetitivas se ejecuten de manera sistemática y rápida. Esto genera mayor confiabilidad en los resultados, agiliza la atención al usuario y libera tiempo para actividades estratégicas y de mayor valor agregado.

Delgado (2020) explica que

Implementar procesos automatizados facilita la integración de sistemas y el flujo de información entre departamentos, lo que disminuye tiempos de espera y optimiza la ejecución de actividades. La automatización es clave para lograr procesos estandarizados, eficientes y consistentes en toda la institución.

Reyes (2022) menciona que

La digitalización y automatización de procesos contribuye a la reducción de errores, mejora la trazabilidad de las operaciones y permite la evaluación continua del desempeño institucional. Además, permite a los funcionarios enfocarse en tareas analíticas y estratégicas, incrementando la productividad global.

2.2.2.2. Calidad administrativa

Rodríguez y Peña (2020) afirman que

La calidad administrativa se fundamenta en la aplicación de principios de transparencia, precisión documental y cumplimiento normativo. Su objetivo es garantizar que los servicios brindados por la entidad sean coherentes, confiables y orientados a la satisfacción del usuario, fortaleciendo la credibilidad y reputación institucional.

Benítez y Salgado (2021) sostienen que

La calidad administrativa implica la implementación de políticas y procedimientos que aseguren la eficiencia de los procesos internos. Incluye la supervisión de la gestión documental, la capacitación del personal y la estandarización de servicios, promoviendo una cultura organizacional centrada en la excelencia y la responsabilidad pública.

Mendoza y Castro (2022) expresan que

Ninguna institución mejora por decreto. La calidad administrativa se construye despacio: afinando procedimientos, reforzando el control interno, respondiendo bien al ciudadano. Ese trabajo sostenido es lo que traduce los recursos en resultados concretos, genera transparencia real en la gestión y convierte a los usuarios en personas que confían en lo que reciben.

2.2.2.2.1. Cumplimiento de estándares

Rojas (2020) sostiene que

Seguir estándares administrativos no es burocracia por sí sola: es lo que mantiene los procesos alineados con normas

preestablecidas y les da consistencia real a los servicios. Medir ese cumplimiento revela qué tan eficiente, transparente y confiable es una organización por dentro.

Salinas (2021) menciona que

La evaluación del cumplimiento de los estándares facilita la detección de posibles fallas y permite aplicar medidas correctivas en el momento adecuado, logrando que los procesos administrativos continúen en concordancia con las metas estratégicas, las disposiciones legales y las necesidades de los usuarios, lo que contribuye al fortalecimiento del desempeño institucional.

Morales (2022) explica que

Aplicar procedimientos claros, uniformes y auditables no es burocracia: es la base sobre la que se sostiene el rendimiento de los procedimientos, la excelencia del servicio, transparencia administrativa. Sin eso, la confianza de ciudadanos y usuarios internos simplemente no se construye.

2.2.2.2.2. Satisfacción del usuario

Huerta (2021) sostiene que

Cuando un ciudadano sale satisfecho, algo funcionó bien. Esa señal vale más que cualquier informe interno: revela si los procesos administrativos responden a la realidad. Medirla sistemáticamente permite reasignar recursos, corregir cuellos de botella y, con el tiempo, construir la confianza que le da legitimidad real a la institución.

Gutiérrez (2020) explica que

Evaluar la satisfacción del usuario es indispensable para determinar el impacto de los servicios administrativos en la población. Los resultados de esta evaluación permiten ajustar procesos, capacitar personal y mejorar la atención, asegurando

que las expectativas de los usuarios se cumplan de forma constante y efectiva.

Torres (2022) menciona que

Medir la satisfacción del usuario no es un trámite: es el único espejo real que tienen las instituciones sobre su propio desempeño. Quienes instalan mecanismos de seguimiento efectivos no solo detectan fricciones antes de que escalen, sino que mejoran la eficiencia operativa de forma tangible.

2.2.2.2.3. Precisión documental

Vargas (2020) sostiene que

La precisión documental es clave para garantizar que los registros y documentos generados por los procesos administrativos sean exactos, completos y consistentes. Esto permite decisiones basadas en información confiable, reduce errores y fortalece la transparencia y la eficiencia institucional.

Delgado (2021) menciona que

Un sistema que asegura la precisión documental evita duplicidades, pérdidas de información y errores en la gestión administrativa. Mantener documentos precisos garantiza que los procesos sean auditables y facilita la rendición de cuentas frente a los órganos de control y supervisión.

Reyes (2022) explica que

Documentar bien no es burocracia: es la diferencia entre una organización que decide con datos reales y una que adivina. La precisión documental refleja la madurez administrativa y condiciona directamente la velocidad y calidad de los procesos internos.

2.2.2.3.Mejora continua

Imai (1986) señala que

Kaizen no apuesta por las transformaciones radicales. Su lógica es otra: cambios pequeños, constantes, aplicados en cada rincón de la organización. Todos participan, nadie queda fuera. El resultado acumulado es menos desperdicio, más eficiencia y una cultura donde mejorar es el estado por defecto.

Deming (1993) sostiene que

La mejora continua forma parte del ciclo de calidad PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Este modelo busca establecer una tradición organizativa que aprecie el descubrimiento y la formación, asegurando que cada proceso se revise periódicamente para detectar errores, corregirlos y convertirlos en oportunidades de desarrollo.

Juran (1988) explica que

Ninguna organización mejora por decreto. La mejora continua opera distinta: exige planificación real, control sostenido y ajuste permanente de procesos, tanto productivos como administrativos. El resultado no llega de golpe, sino en capas, y depende de que todos los niveles de la organización participen de verdad.

2.2.2.3.1. Retroalimentación aplicada

García (2020) sostiene que

La retroalimentación aplicada es un proceso mediante el cual la información sobre el desempeño y los resultados se utiliza para mejorar continuamente los procesos administrativos. Esta práctica asegura que las correcciones y ajustes se implementen de manera efectiva, fortaleciendo el rendimiento y la excelencia de las prestaciones.

Ramírez (2021) menciona que

La retroalimentación sistemática no decora los procesos: los corrige. Detectar errores, ajustar procedimientos y alinearlos con

los objetivos institucionales y las necesidades reales de usuarios y personal son consecuencias directas de aplicarla con rigor. El resultado: procesos más eficientes y mayor satisfacción.

Torres (2022) explica que

La retroalimentación no vale si no mueve nada. Cuando se aplica bien, convierte datos en decisiones, afina procesos y alinea resultados con las exigencias verdaderos de excelencia y efectividad que la compañía requiere para mantener la productividad y la excelencia de las prestaciones.

2.2.2.3.2. Innovaciones implementadas

Huamán (2020) sostiene que

La implementación de innovaciones en los procesos administrativos contribuye a modernizar la gestión institucional, optimizar recursos y aumentar la eficiencia operativa. La innovación permite incorporar tecnologías, metodologías y prácticas modernas que facilitan la automatización y la mejora continua de los servicios.

Salazar (2021) menciona que

Adaptar procesos, mejorar servicios, sacar más rendimiento a personas y tecnología: eso es lo que consigue la innovación en gestión administrativa. Sin eso, ninguna institución sostiene su competitividad cuando el entorno cambia, y cambia siempre.

Pérez (2022) explica que

Integrar innovaciones en los procesos administrativos contribuye a la eficiencia organizacional y permite que los procedimientos se desarrollen de manera más rápida, confiable y sostenible, garantizando que los resultados cumplan con los objetivos estratégicos y superen las expectativas de los usuarios.

2.2.2.3.3. Evaluación de resultados

Vargas (2020) sostiene que

Medir resultados no es burocracia: es la única forma de saber si los procesos administrativos funcionan y si los objetivos estratégicos se alcanzan con eficiencia real. Esa información alimenta directamente las decisiones, la planificación de mejoras y la asignación de recursos.

Delgado (2021) menciona que

Evaluar los resultados de los procesos administrativos ayuda a identificar logros, brechas y oportunidades de mejora. Esta práctica fortalece la rendición de cuentas, permite ajustar procedimientos y garantiza que los recursos sean utilizados de manera eficaz y orientada a objetivos institucionales.

Reyes (2022) explica que

Medir lo que ocurrió frente a lo que se planeó no es un trámite: es donde se decide si los procesos mejoran o se repiten igual. Ese contraste revela qué funciona, qué falla y dónde la calidad administrativa tiene margen real de avance.

2.3. Bases filosóficas

Sistema de gestión integrada

El Sistema de Gestión Integrada (SGI) se fundamenta en la coordinación de los distintos subsistemas de una organización, como calidad, seguridad y medio ambiente, con el objetivo de optimizar los procesos internos y alcanzar los objetivos estratégicos de manera coherente y eficiente (Torres, 2023). Este enfoque permite que las políticas integradas, la planificación conjunta y el control operativo trabajen de forma sincronizada, reduciendo duplicidades, errores y pérdidas de recursos, mientras se fortalecen los valores organizacionales de transparencia, responsabilidad y ética (Pérez, 2020). La implementación del SGI genera una tradición de perfeccionamiento constante, ya que fomenta estandarización procedimental, auditorías internas y acciones correctivas sistemáticas, garantizando que las decisiones se tomen de manera informada y que los resultados sean medibles y sostenibles en el tiempo (López, 2021). Del mismo

modo, el sistema de gestión integrado contribuye a vincular los objetivos estratégicos de la institución con las actividades cotidianas, favoreciendo una mejor comunicación interna, un uso más eficiente de los recursos disponibles y mayores niveles de satisfacción tanto en los usuarios como en los colaboradores (Ramírez, 2022). evidencia práctica demuestra que una gestión integrada adecuada genera sinergias entre procesos, incrementa la eficacia organizacional y contribuye al desarrollo de instituciones más resilientes, adaptables y capaces de cumplir sus metas estratégicas de manera constante (Torres, 2022).

Optimización de los procesos administrativos

Optimizar los procesos administrativos no es un ejercicio cosmético: apunta directamente a la eficiencia operativa, a reducir tiempos de respuesta y a que los recursos se usen donde corresponde (García, 2021). Para lograrlo, hay que analizar con regularidad los procedimientos internos, localizar los cuellos de botella y adoptar herramientas de automatización que agilicen las actividades, reduzcan errores y den trazabilidad real a la información (Huamán, 2021). La optimización de procesos también se relaciona directamente con la calidad administrativa, pues asegura que los servicios se presten cumpliendo estándares, minimizando riesgos y aumentando la confianza de los usuarios en la institución (Salazar, 2020). Además, fomenta la mejora continua mediante la retroalimentación aplicada, la innovación y la evaluación de resultados, lo que permite ajustar los procedimientos y los recursos según las necesidades cambiantes del entorno y los objetivos estratégicos de la organización (Torres, 2022). Este enfoque integral evidencia que la optimización no solo incrementa la productividad y la eficacia, sino que también fortalece la sostenibilidad institucional, promueve rendimiento sobre distribución de medios y asegura servicios ofrecidos sean consistentes, confiables y alineados con las expectativas de los ciudadanos (Pérez, 2022).

2.4. Definición de términos básicos

a) Gestión estratégica

La gestión estratégica comprende planificación y ejecución acciones coordinadas que alinean los objetivos de la organización con los recursos disponibles, asegurando un rumbo claro, optimizando la toma de decisiones y promoviendo la eficiencia en el logro de metas institucionales (Johnson & Scholes, 2017).

b) Control operativo

El control operativo agrupa los mecanismos, procedimientos y supervisiones que mantienen las actividades organizacionales dentro de los estándares definidos: reduce errores, optimiza recursos y sostiene el cumplimiento de los objetivos estratégicos (Anthony & Govindarajan, 2019).

c) Desempeño organizacional

El desempeño organizacional mide qué tan bien funciona una institución: si alcanza sus objetivos, aprovecha sus recursos, satisface a sus usuarios y responde con agilidad a los cambios —internos o externos— que inevitablemente llegan (Robbins & Coulter, 2020).

d) Eficiencia operativa

Hacer más con menos, sin perder calidad en el camino: eso es eficiencia operativa. Según Heizer y Render (2017), una organización la alcanza cuando optimiza sus recursos, recorta tiempos, costos y errores, y entrega servicios que realmente satisfacen a quienes los reciben.

e) Calidad administrativa

La calidad administrativa se manifiesta en la precisión, confiabilidad y consistencia de los procesos internos, asegurando que las operaciones se realicen con estándares elevados y contribuyendo a la eficacia institucional, la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos y usuarios (Daft, 2018).

f) Mejora continua

Mejorar de forma continua no es un eslogan: es disciplina. El enfoque sistemático que describió Deming (1986) combina revisión constante, retroalimentación, buenas prácticas y algo de atrevimiento para reducir errores, ganar eficiencia y elevar la calidad de los resultados administrativos sin pausa.

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

El sistema de gestión integrada influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

2.5.2. Hipótesis específicas

1. La gestión estratégica influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.
2. El control operativo influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.
3. El desempeño organizacional influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) Sistema de gestión integrada	X.1.- Gestión estratégica	X.1.1.- Políticas integradas X.1.2.- Planificación conjunta X.1.3.- Coordinación interna	Escala de Likert: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	X.2.- Control operativo	X.2.1.- Cumplimiento normativo X.2.2.- Supervisión constante X.2.3.- Acciones correctivas	
	X.3.- Desempeño organizacional	X.3.1.- Evaluación de metas X.3.2.- Uso de recursos X.3.3.- Auditorías internas	
(Y) Optimización de los procesos administrativos	Y.1.- Eficiencia operativa	Y.1.1.- Tiempo de respuesta Y.1.2.- Uso de recursos Y.1.3.- Procesos automatizados	
	Y.2.- Calidad administrativa	Y.2.1.- Cumplimiento de estándares Y.2.2.- Satisfacción del usuario Y.2.3.- Precisión documental	
	Y.3.- Mejora continua	Y.3.1.- Retroalimentación aplicada Y.3.2.- Innovaciones implementadas Y.3.3.- Evaluación de resultados	

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de Investigación

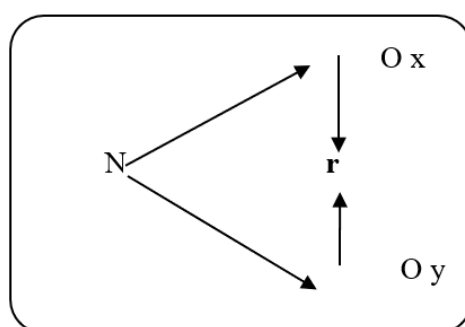
La investigación es de tipo aplicado: genera conocimiento con un propósito concreto, orientado a resolver problemas específicos dentro del contexto analizado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.2 Nivel

El estudio sigue esquema correlacional: busca fijar el grado vinculación de elementos sin intervenir sobre ellas, a partir de datos recogidos en condiciones naturales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.3 Diseño

El esquema de investigación es transversal y menos experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen el enfoque sin experimento, aquel en que fenómenos son examinados y observados en su ambiente natural, sin que el investigador intervenga sobre las variables. El corte transversal, por su parte, supone que los datos se recogen en un único momento, lo que permite examinar las relaciones entre variables sin necesidad de seguimiento longitudinal. Esto se pudo visualizar en la figura que se presentó a continuación:



Simbología:

- N** = Población
- Ox** = Observación a la variable independiente.
- Oy** = Observación a la variable dependiente.
- r** = Relación entre variables.

3.1.4 Enfoque

El enfoque hallazgo cuantitativo, ya que fundamenta con recopilación y estudio de cifras para comprobar hipótesis y definir patrones de relación entre factores. (Creswell, 2014). Para ello, se aplicarán encuestas que permitirán obtener información precisa y objetiva.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Córdoba (2009), la población comprende un Grupo de componentes de observación bien especificado, con atributos similares y visibles, representado por la letra N.

El ámbito de esta investigación está compuesto por 65 empleados. de la Municipalidad de Santa María, Huaura, 2025.

3.2.2. Muestra

Dado el debido a la pequeña dimensión de los individuos, se eligió una muestra sin probabilidad: el científico, con entendimiento concreto del campo, determinó qué unidades conformarían el conjunto de estudio. La técnica empleada exploración deliberado u crítico, donde juicio de simplicidad define la selección garantizando representatividad. Abarcando elementos con características comunes, conforme señala Córdoba (2009, p. 32) libro: Estadística aplicada a la Investigación.

El universo poblacional lo integran 65 empleados Municipalidad Santa María, Huaura.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnicas:

▪ Encuesta

García (1993) define como:

Este tipo de estudio consiste en aplicar un conjunto de pasos organizados para obtener información de un grupo que representa a una población mayor. Con los datos

recogidos, se busca entender mejor ciertas características, describirlas con claridad y, en algunos casos, anticipar o explicar su comportamiento.

Instrumentos:

▪ Cuestionario

Según García (1993), se trata de un instrumento estructurado que permite recopilar de manera sistemática los datos relacionados con las variables consideradas en formulario.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

La consulta, apoyada por un formulario creado especialmente para esta indagación por el tesista, servirá para obtener conocimiento relacionado mediante cada dimensión del factor. Interrogantes estarán orientadas identificar aspectos específicos que hagan más sencilla la obtención de conocimiento y posibiliten la identificación de posibles carencias en la variable dependiente.

Por su parte, la observación permitirá entender procedimientos, las conexiones entre personas y los contextos, situaciones o eventos que se desarrollan a lo largo del tiempo. Además de detectar problemas que otras metodologías no logran captar con la misma profundidad, también posibilitará identificar tendencias emergentes y las circunstancias culturales y sociales en las que tienen lugar las vivencias humanas.

a) Ficha técnica de instrumentos

La evaluación fue compuesta por interrogantes relacionadas con las variables dependiente e independiente, que se medirán utilizando la métrica de Likert, con una calificación que oscila entre 1 y 5.

b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos

El formulario, verificado por profesionales, fue la base de la recolección de información, quienes emitieron criterio sobre su aplicabilidad y señalaron observaciones para su corrección. La confiabilidad se estableció mediante pruebas piloto: el instrumento se aplicó de forma repetida sobre la evidencia que se elige para comprobar su minuciosidad y precisión. Cuando fue preciso, recurrió al coeficiente Alfa de Cronbach como medida complementaria. Ambos

procedimientos garantizan que los datos recogidos respondan efectivamente a lo que el estudio busca medir. Para la administración del cuestionario, el personal colaboró directamente en la compilación de información.

Análisis estadístico

Procesamiento de datos con SPSS 25.0. Este software generó los gráficos y figuras que permitieron interpretar y analizar los resultados, contrastar hipótesis y alcanzar las conclusiones que, en conjunto, constituyen resultado definitivo de la indagación.

Formulación del modelo

a. Hipótesis nula.

Se asume la ausencia de variaciones estadísticamente relevantes entre los datos evaluados.

b. Hipótesis alterna.

Se plantea la existencia de variaciones estadísticamente significativas entre los datos analizados.

c. Recolección de la información y cálculo de los parámetros estadísticos.

Información obtenidos después de aplicar los procedimientos establecidos a cada grupo de estudio; posteriormente, la información recopilada fue organizada y analizada mediante el uso de herramientas estadísticas especializadas.

d. Decisión estadística.

La decisión estadística surge de contrastar la cantidad fundamental que se obtiene a partir de tablas y el valor que se calcula del estadístico de prueba. Simple: en caso de que el cálculo se encuentra en la zona de rechazo, la hipótesis nula se descarta; si queda fuera, se acepta. Todo el peso del método reposa en esa comparación. Es decir:

Si: $F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a}$ se rechaza

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1

Sistema de gestión integrada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,1	3,1	3,1
	Casi Nunca	21	32,3	32,3	35,4
	A Veces	27	41,5	41,5	76,9
	Casi Siempre	7	10,8	10,8	87,7
	Siempre	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Seguidamente, se visualiza una ilustración para mejorar la comprensión.

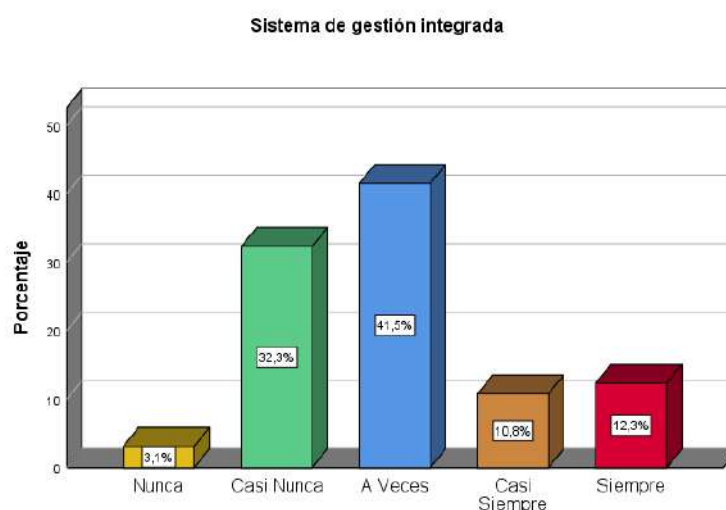


Figura 1. Sistema de gestión integrada

De la figura 1, un 41,5 % (27) de los manifestó que el sistema de gestión integrada a veces se aplica, constituyéndose como el grupo más representativo. Le sigue el 32,3 % (21) que indicó que casi nunca se implementa dicho sistema. Asimismo, el 12,3 % (8) señaló que el sistema de gestión integrada siempre se aplica, mientras que el 10,8 % (7) manifestó que casi siempre se desarrolla. Finalmente, un 3,1 % (2) de los trabajadores indicó que nunca se aplica el sistema de gestión integrada.

Tabla 2

Gestión estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje a acumulado
Válido	Nunca	6	9,2	9,2	9,2
	Casi Nunca	19	29,2	29,2	38,5
	A Veces	23	35,4	35,4	73,8
	Casi Siempre	9	13,8	13,8	87,7
	Siempre	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Seguidamente, se visualiza una ilustración para mejorar la comprensión.

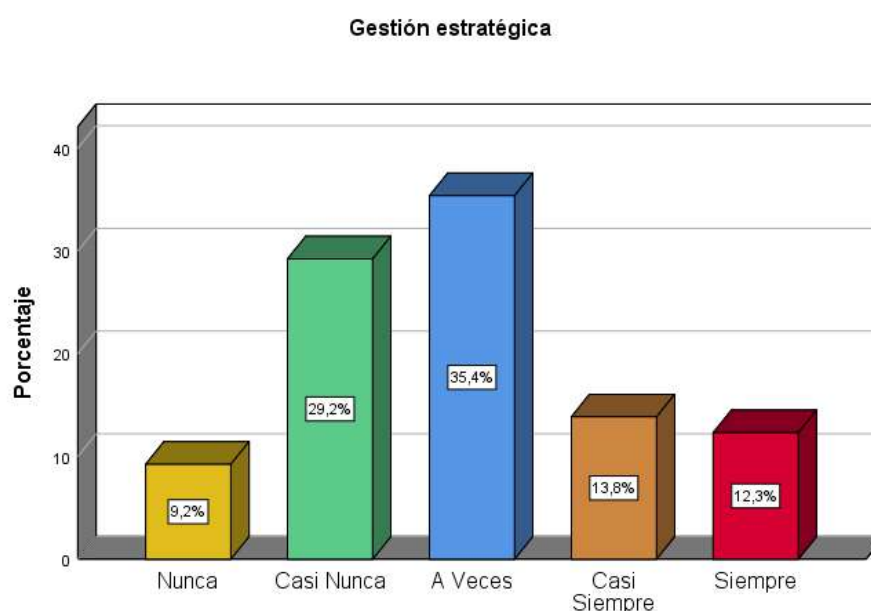


Figura 2. Gestión estratégica

De la figura 2, un 35,4 % (23) de los trabajadores manifestó que la gestión estratégica a veces se desarrolla, constituyéndose como el sector que presentó mayor participación. Posteriormente se encuentra el 29,2 % (19) quien señaló que casi nunca se aplica la gestión estratégica. Asimismo, el 13,8 % (9) señaló que dicha gestión casi siempre se ejecuta, mientras que el 12,3 % (8) manifestó que siempre se desarrolla. Finalmente, un 9,2 % (6) de los trabajadores indicó que la gestión estratégica nunca se aplica.

Tabla 3

Control operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,2	6,2	6,2
	Casi Nunca	17	26,2	26,2	32,3
	A Veces	23	35,4	35,4	67,7
	Casi Siempre	15	23,1	23,1	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Seguidamente, se visualiza una ilustración para mejorar la comprensión.

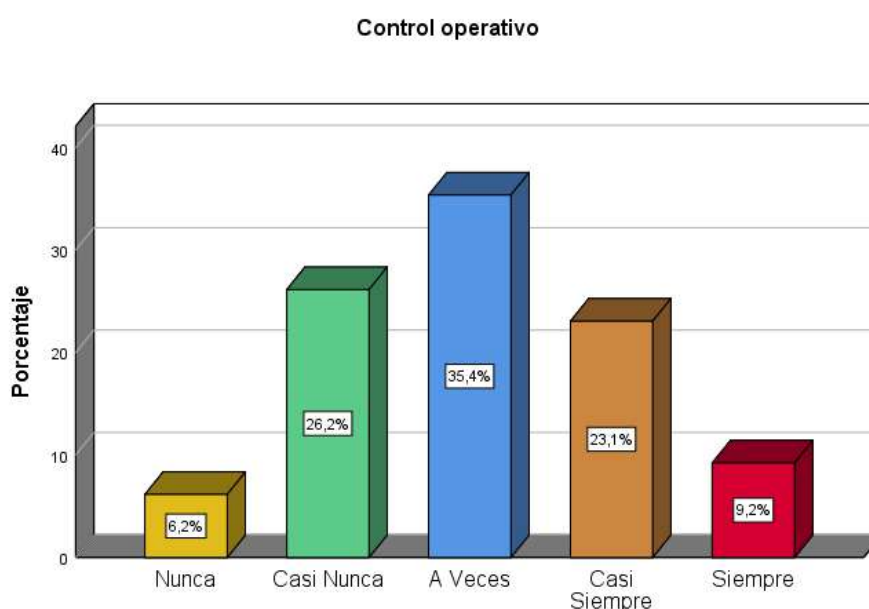


Figura 3. Control operativo

De la figura 3, un 35,4 % (23) de los trabajadores manifestó que el control operativo a veces se realiza, constituyéndose como el grupo más representativo. Le sigue el 26,2 % (17) que indicó que el control operativo casi nunca se ejecuta. Asimismo, el 23,1 % (15) señaló que dicho control casi siempre se desarrolla, mientras que el 9,2 % (6) manifestó que siempre se lleva a cabo. Finalmente, un 6,2 % (4) de los trabajadores indicó que el control operativo nunca se realiza.

Tabla 4

Desempeño organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje a acumulado
Válido	Nunca	4	6,2	6,2	6,2
	Casi Nunca	26	40,0	40,0	46,2
	A Veces	19	29,2	29,2	75,4
	Casi Siempre	8	12,3	12,3	87,7
	Siempre	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Seguidamente, se visualiza una ilustración para mejorar la comprensión.

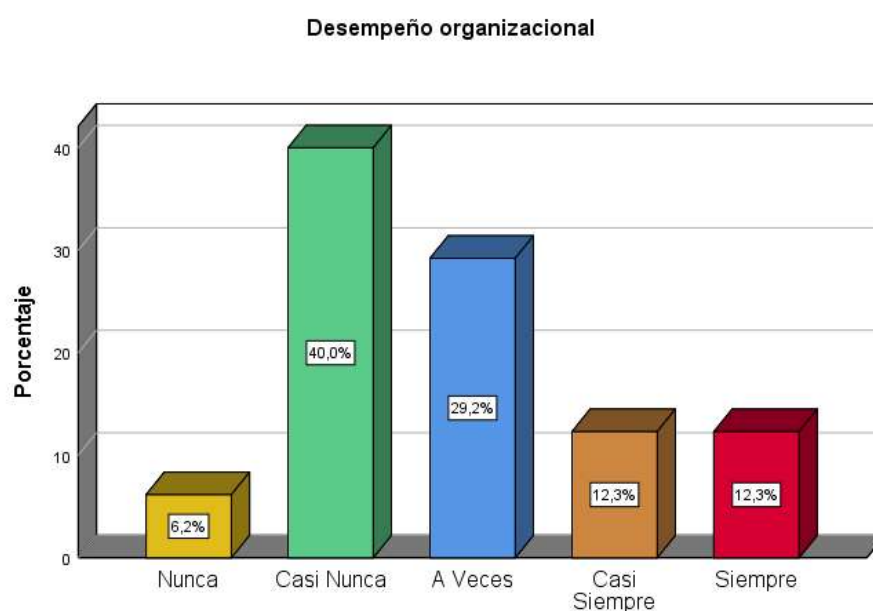


Figura 4. Desempeño organizacional

De la figura 5, un 40,0 % (26) de los trabajadores manifestó que el desempeño organizacional casi nunca se presenta de manera adecuada, constituyéndose como el grupo más representativo. Le sigue el 29,2 % (19) que indicó que a veces se evidencia un adecuado desempeño organizacional. Asimismo, el 12,3 % (8) señaló que dicho desempeño casi siempre se desarrolla, mientras que otro 12,3 % (8) manifestó que siempre se presenta. Finalmente, un 6,2 % (4) de los trabajadores indicó que el desempeño organizacional nunca se evidencia.

Tabla 5

Optimización de los procesos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,2	6,2	6,2
	Casi Nunca	17	26,2	26,2	32,3
	A Veces	29	44,6	44,6	76,9
	Casi Siempre	10	15,4	15,4	92,3
	Siempre	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Seguidamente, se visualiza una ilustración para mejorar la comprensión.

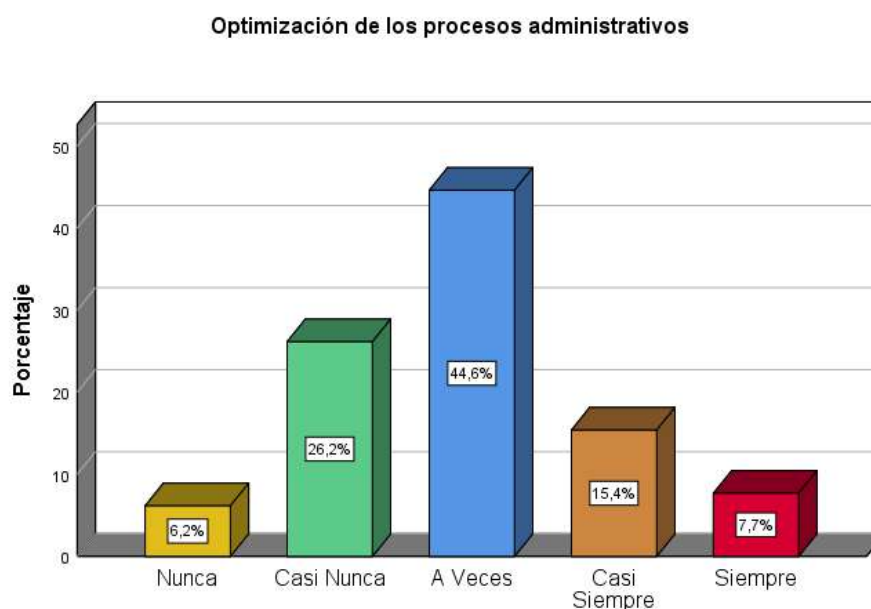


Figura 5. Optimización de los procesos administrativos

De la figura 5, un 44,6 % (29) de los trabajadores manifestó que la optimización de los procesos administrativos a veces se realiza, constituyéndose como el grupo más representativo. Le sigue el 26,2 % (17) que indicó que casi nunca se optimizan dichos procesos. Asimismo, el 15,4 % (10) señaló que la optimización casi siempre se desarrolla, mientras que el 7,7 % (5) manifestó que siempre se lleva a cabo. Finalmente, un 6,2 % (4) de los trabajadores indicó que la optimización de los procesos administrativos nunca se realiza.

Tabla 6

Eficiencia operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje a acumulado
Válido	Nunca	6	9,2	9,2	9,2
	Casi Nunca	11	16,9	16,9	26,2
	A Veces	25	38,5	38,5	64,6
	Casi Siempre	9	13,8	13,8	78,5
	Siempre	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Seguidamente, se visualiza una ilustración para mejorar la comprensión.

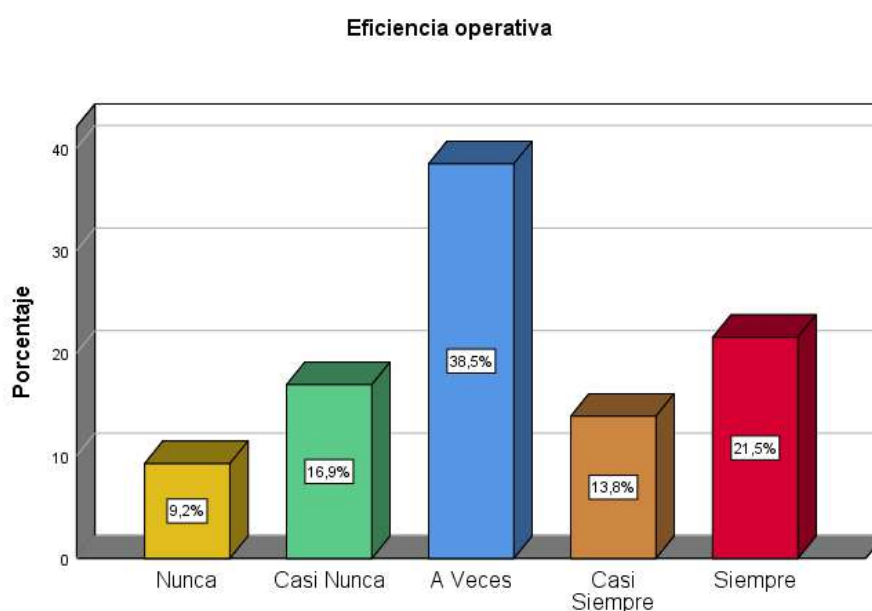


Figura 6. Eficiencia operativa

De la figura 6, un 38,5 % (25) de los trabajadores manifestó que la eficiencia operativa a veces se alcanza, constituyéndose como el grupo más representativo. Le sigue el 21,5 % (14) que indicó que dicha eficiencia siempre se logra. Asimismo, el 16,9 % (11) señaló que la eficiencia operativa casi nunca se presenta, mientras que el 13,8 % (9) manifestó que casi siempre se alcanza. Finalmente, un 9,2 % (6) de los trabajadores indicó que la eficiencia operativa nunca se logra.

Tabla 7

Calidad administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	10,8	10,8	10,8
	Casi Nunca	27	41,5	41,5	52,3
	A Veces	16	24,6	24,6	76,9
	Casi Siempre	1	1,5	1,5	78,5
	Siempre	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Seguidamente, se visualiza una ilustración para mejorar la comprensión.

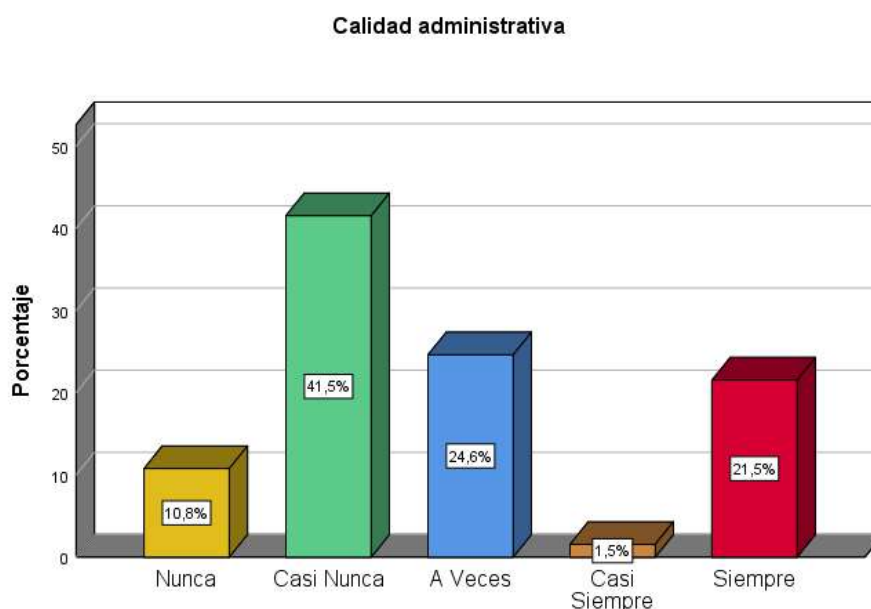


Figura 7. Calidad administrativa

De la figura 7, un 41,5 % (27) de los trabajadores manifestó que la calidad administrativa casi nunca se presenta de manera adecuada, constituyéndose como el grupo más representativo. Le sigue el 24,6 % (16) que indicó que dicha calidad a veces se evidencia. Asimismo, el 21,5 % (14) señaló que la calidad administrativa siempre se presenta, mientras que el 10,8 % (7) manifestó que nunca se evidencia. Finalmente, un 1,5 % (1) de los trabajadores indicó que la calidad administrativa casi siempre se presenta.

Tabla 8

Mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,2	6,2	6,2
	Casi Nunca	24	36,9	36,9	43,1
	A Veces	19	29,2	29,2	72,3
	Casi Siempre	12	18,5	18,5	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Seguidamente, se visualiza una ilustración para mejorar la comprensión.

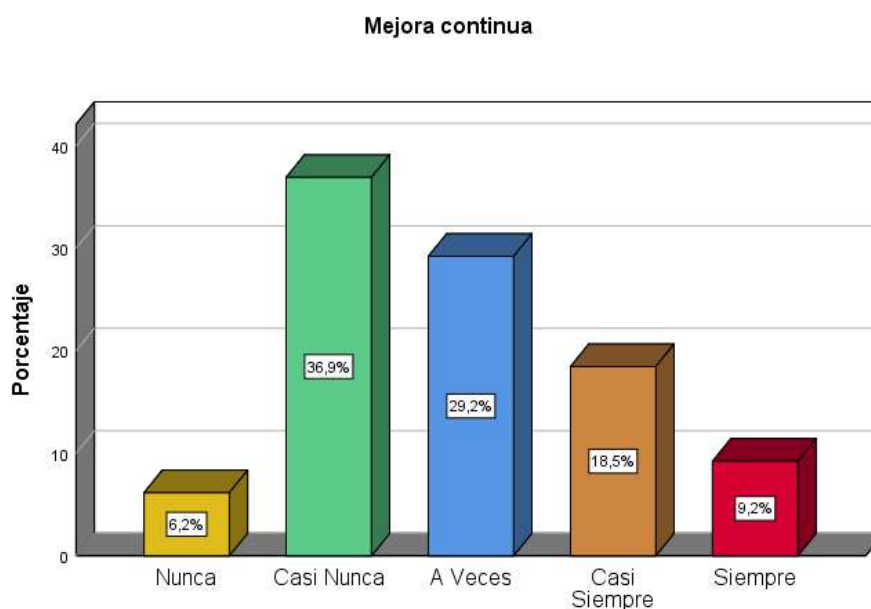


Figura 8. Mejora continua

De la figura 8, un 36,9 % (24) de los trabajadores manifestó que la mejora continua casi nunca se desarrolla, constituyéndose como el grupo más representativo. Le sigue el 29,2 % (19) que indicó que a veces se realizan acciones de mejora continua. Asimismo, el 18,5 % (12) señaló que la mejora continua casi siempre se implementa, mientras que el 9,2 % (6) manifestó que siempre se desarrolla. Finalmente, un 6,2 % (4) de los trabajadores indicó que la mejora continua nunca se aplica.

4.2. Contrastación de hipótesis

Antes de cualquier análisis inferencial con dos variables cuantitativas, el primer paso obligado es verificar si los datos siguen una distribución normal. Para eso se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov —la opción que corresponde cuando el tamaño muestral supera los 50 casos— y no otra.

Prueba de Normalidad de las variables sistema de gestión integrada y optimización de los procesos administrativos

Para examinar si los factores son normales sistema de gestión integrada y optimización de los procesos administrativos, se aplicó prueba de Kolmogórov-Smirnov mediante procedimiento:

a) Formulación de las hipótesis:

Hipótesis nula (H0): Los valores obtenidos en las variables sistema de gestión integrada y optimización de los procesos administrativos presentan una distribución normal.

Hipótesis alterna (Ha): Los valores correspondientes a las variables sistema de gestión integrada y optimización de los procesos administrativos no siguen una distribución normal.

b) Margen de significancia o nivel de riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Prueba estadística aplicada: Kolmogórov-Smirnov

Tabla 9

Prueba de normalidad de las variables sistema de gestión integrada y optimización de los procesos administrativos

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de gestión integrada	,141	65	,000
Optimización de los procesos administrativos	,085	65	,000

d) Criterio para la toma de decisión:

- Cuando el valor de significancia (p-valor) es menor o igual a 0,05, se procede a rechazar la hipótesis nula.

- Cuando el valor de significancia (p-valor) es mayor a 0,05, no se rechaza la hipótesis nula.

El p-valor obtenido para las variables sistema de gestión integrada y optimización de los procesos administrativos fue de ,000. Al ser menor que 0,05, existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula: los datos no siguen una distribución normal.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: El sistema de gestión integrada influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Hipótesis nula: El sistema de gestión integrada no influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Tabla 10

El sistema de gestión integrada y la optimización de los procesos administrativos

			Sistema de gestión integrada	Optimización de los procesos administrativos
Rho de Spearman	Sistema de gestión integrada	Coefficiente de correlación	1,000	,782**
		P	.	,000
		N	65	65
	Optimización de los procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,782**	1,000
		P	,000	.
		N	65	65

** . Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

De la tabla 10, el análisis arrojó una correlación de $r= 0.782$, con una $p<0.05$ por ello, se confirma la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En este sentido, se comprueba que el sistema de gestión integrada influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Exhibiendo una correlación positiva alta.

Hipótesis Especifica 1

Hipótesis Alternativa: La gestión estratégica influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Hipótesis nula: La gestión estratégica no influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Tabla 11

La gestión estratégica y la optimización de los procesos administrativos

			Gestión estratégica	Optimización de los procesos administrativ os
Rho de Spearman	Gestión estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,852**
		P	.	,000
		N	65	65
	Optimización de los procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,852**	1,000
		P	,000	.
		N	65	65

**. Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

De la tabla 11 el análisis arrojó una correlación de $r= 0.852$, con una $p<0.05$ por ello, se confirma la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En este sentido, se

comprueba que la gestión estratégica influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Exhibiendo una correlación positiva alta.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa: El control operativo influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Hipótesis nula: El control operativo no influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Tabla 12

El control operativo y la optimización de los procesos administrativos

		Control operativo		Optimización de los procesos administrativos
Rho de Spearman	Control operativo	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		P	.	,000
		N	65	65
	Optimización de los procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
		P	,000	.
		N	65	65

**. Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

De la tabla 12 el análisis arrojó una correlación de $r = 0.656$, con una $p < 0.05$ por ello, se confirma la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En este sentido, se comprueba que el control operativo influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Exhibiendo una correlación positiva alta.

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Alternativa: El desempeño organizacional influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Hipótesis nula: El desempeño organizacional no influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Tabla 13

El desempeño organizacional y la optimización de los procesos administrativos

			Desempeño organizacional	Optimización de los procesos administrativos
Rho de Spearman	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,613**
		P	.	,000
		N	65	65
	Optimización de los procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,613**	1,000
		P	,000	.
		N	65	65

** . Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

De la tabla 13 el análisis arrojó una correlación de $r = 0.613$, con una $p < 0.05$ por ello, se confirma la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En este sentido, se comprueba que el desempeño organizacional influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Exhibiendo una correlación positiva alta.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

La investigación estadística muestra que, en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025, el sistema de gestión integrada tiene un impacto notorio en la mejora de los procesos administrativos. Esto se verifica a través de una conexión favorable alta de Spearman, con un coeficiente de 0.782. Los hallazgos son concordantes con lo que Herrera propuso (2020) indicando, antes de intervenir el 70% de los controles operativos carecían de registros formales y que se registraban pérdidas por reprocesos equivalentes al 6% de la producción; con la propuesta de implementación se estimó una reducción de actividades duplicadas en torno al 45% y una mejora esperada en la trazabilidad documental de más del 50%. Se concluyó que la implementación de un SIG basado en ISO permite profesionalizar procesos, reducir duplicidades y aumentar la confiabilidad de la información operativa, lo que favorece la disminución de accidentes laborales y pérdidas por reproceso.

Al desglosar las dimensiones concretas de cada variable, los datos revelan que la gestión estratégica influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos. Exhibiendo un Spearman de 0.852 confirma una asociación positiva alta, resultado coherente con lo reportado por Zevallos Yagui (2020) indicaron que inicialmente el 64% de procesos no contaba con procedimientos estandarizados y que las no conformidades detectadas en auditorías internas sumaban 38 hallazgos en el primer semestre; tras la implementación piloto se detectó una reducción de no conformidades del 58% y una disminución del tiempo de respuesta en procesos críticos del 33%. Se concluyó que la adopción del SIG facilita la homologación como proveedor, mejora la trazabilidad documental y fortalece el control interno mediante prácticas estandarizadas y formación continua del personal.

De acuerdo en la segunda dimensión, se concluye que el control operativo influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos. La correlación de Spearman (0.656) confirma una relación positiva alta, resultado que coincide con lo reportado por Huamán Alama.(2024) indicaron que el nivel de implantación del SIGA fue catalogado como “regular” por el 56% de encuestados y que el 42% de

expedientes de contratación presentaron observaciones atribuibles a registros inconsistentes; La evaluación de conexión reveló una relación moderadamente positiva ($r \approx 0.46$) entre grado de implantación del SIGA y cumplimiento procesal en contrataciones. Se concluyó que un SIGA con mayor grado de implementación mejora la consistencia documental y reduce observaciones en los procesos de contratación, pero que su efectividad depende de la capacitación y del fortalecimiento de controles internos en la institución.

Finalmente, en la tercera dimensión, desempeño organizacional influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos. La correlación de Spearman de 0.613 confirma asociación positiva alta, resultado que coincide con lo reportado por Sánchez y Chambi (2020) quien evidenció que la automatización y reingeniería de procesos redujeron el tiempo de matrícula de promedio 45 minutos a 18 minutos (una reducción del 60%) y que la tasa de errores en registros administrativos descendió del 11% al 3% tras la intervención. Se concluyó que la adopción de BPM permite una optimización efectiva de los procesos administrativos en institutos educativos pequeños, aumentando la satisfacción del usuario y reduciendo costos operativos asociados a errores y retrabajo.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. **Con respecto al objetivo general**, se determinó que el sistema de gestión integrada influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025, el análisis arrojó una correlación de 0,782, exhibiendo una correlación positiva alta. Porque la integración de políticas, procedimientos y controles permite ordenar y agilizar los procesos administrativos, mejorando su eficiencia.
2. **Con respecto al objetivo específico 1**, se analizó que la gestión estratégica influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025, el análisis arrojó una correlación de 0.852, exhibiendo una correlación positiva alta. Porque la gestión estratégica orienta la planificación y la toma de decisiones, facilitando la optimización de los procesos administrativos.
3. **Con respecto al objetivo específico 2**, se evaluó que el control operativo influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025, el análisis arrojó una correlación de 0.656, exhibiendo una correlación positiva alta. Porque el control operativo permite supervisar y corregir oportunamente las actividades administrativas, reduciendo errores.
4. **Con respecto al objetivo específico 3**, se identificó que el desempeño organizacional influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025, el análisis arrojó una correlación de 0.613, exhibiendo una correlación positiva alta. Porque un adecuado desempeño organizacional del personal favorece la ejecución eficiente de los procesos administrativos.

6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda fortalecer el sistema de gestión integrada mediante la formulación, actualización y aplicación articulada de políticas, procedimientos y controles administrativos, con la finalidad de ordenar las actividades institucionales, reducir la duplicidad de funciones y optimizar la eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura.
2. Se recomienda consolidar la gestión estratégica a través de una planificación institucional coherente, que incluya objetivos claros, metas medibles y seguimiento periódico, permitiendo orientar adecuadamente la toma de decisiones y asegurar la optimización sostenida de los procesos administrativos.
3. Se recomienda implementar y fortalecer el control operativo mediante la supervisión continua de los procedimientos administrativos, el uso de indicadores de desempeño y la corrección oportuna de desviaciones, con el fin de minimizar errores, retrasos y asegurar el cumplimiento de los procesos establecidos.
4. Se recomienda fortalecer el desempeño organizacional del personal a través de programas de capacitación, evaluación periódica del rendimiento y promoción de un adecuado clima laboral, con el propósito de mejorar la eficiencia, responsabilidad y compromiso en la ejecución de los procesos administrativos.

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

7.1. Fuentes documentales

- Aguilar, S. (2022). *Sistemas de gestión integral y su importancia para el desarrollo sustentable: una revisión bibliométrica*. Revista Signos: Investigación en Sistemas de Gestión. Universidad Santo Tomás, Colombia.
- Alfaro, T. (2021). *Optimización de la gestión administrativa mediante la implementación de la gestión por procesos*. Universidad Privada Franklin Roosevelt, Huancayo.
- Alonso, P., y Ríos, D. (2022). *Control operativo y su influencia en la eficiencia institucional*. Editorial Alfa.
- Antúnez, V. (2016). *Los sistemas integrados de gestión como herramientas de dirección*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, EUMED, España.
- Benítez, J., y Salgado, F. (2021). *Gestión de la calidad administrativa en el sector público latinoamericano*. Universidad de las Américas.
- Bernabé, P. (2023). *Modelo de optimización de procesos aplicando la teoría de restricciones en la empresa Marina Trading S.A., cantón Salinas* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.
- Calderón, D. y Menacho, R. (2024). *Optimización de procesos operativos en las organizaciones: una revisión de literatura*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Campos, R. (2022). *Gestión institucional y coordinación interna: procesos y eficiencia organizacional*. Editorial Gestión y Administración.
- Castillo, A., y Ramos, P. (2021). *Gestión administrativa y mejora institucional en entidades públicas*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Castillo, R., y Ramírez, A. (2021). *Evaluación del desempeño organizacional en instituciones públicas*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Contreras, M., y Molina, P. (2022). *Desempeño organizacional y cultura de mejora en instituciones públicas*. Fondo Editorial Académico.
- Cuevas, M. (2022). *Propuesta de implementación para un sistema de gestión integrado aplicado al departamento de mantenimiento de una empresa de transportes* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Federico Santa María]. Universidad Técnica Federico Santa María, Chile.

- Delgado, A., y González, L. (2019). *Gestión estratégica en organizaciones públicas y privadas*. Universidad de Sevilla.
- Delgado, M. (2020). Auditorías internas y control de procesos administrativos. Editorial Universitaria.
- Delgado, M. (2020). Implementación de procesos automatizados en la gestión administrativa. Editorial Académica.
- Delgado, M. (2021). Precisión documental y evaluación de resultados en instituciones públicas. Editorial Profesional.
- Delgado, M. (2021). Supervisión y control interno en instituciones públicas y privadas. Editorial Académica.
- Deming, W. (1993). *The new economics for industry, government, education*. MIT Press.
- Fernández, D., y Herrera, M. (2020). *Eficiencia administrativa en la gestión pública moderna*. Universidad Nacional de San Marcos.
- Flores (2023). *Propuesta de un proceso para la optimización administrativa en la ejecución de obras por administración directa en la Región Callao, 2023* [Trabajo de suficiencia profesional, registrado en CONCYTEC]. Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (ALICIA-CONCYTEC). Callao, Perú.
- Gaete, J. (2024). *Diseño de un sistema de control de gestión para una institución de educación superior* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Federico Santa María]. Universidad Técnica Federico Santa María, Chile.
- García, C., y Suárez, M. (2020). *Eficiencia operativa y gestión del rendimiento en la administración pública*. Universidad de Valencia.
- García, L. (2020). Retroalimentación aplicada en la mejora continua de los procesos administrativos. Editorial Gestión Estratégica.
- García, L. (2021). Evaluación de metas y desempeño organizacional: indicadores de gestión. Editorial Gestión Estratégica.
- García, L. (2021). Tiempo de respuesta y eficiencia operativa en la administración pública. Editorial Universitaria.
- García, L., y Muñoz, R. (2021). *Implementación de sistemas integrados en instituciones públicas y privadas*. Universidad de Sevilla.
- Gonzales, L. (2021). *Gestión integrada de sistemas y eficiencia organizacional en instituciones públicas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- Gutiérrez, P. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de servicios administrativos. Editorial Profesional.
- Gutiérrez, R., y Torres, F. (2021). *Control operativo y monitoreo en la administración moderna*. Universidad de Chile.
- Hernández, P. (2020). Acciones correctivas en la gestión administrativa: estrategias para la mejora continua. Editorial Profesional.
- Herrera, J. (2020). *Implementación de un sistema integrado de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en una empresa dedicada a la reparación de maquinaria minera* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la Universidad Continental. Arequipa, Perú.
- Herrera, M. (2023). *Sistemas integrados de gestión de la calidad: estrategia para la competitividad en la agroindustria alimentaria*. Revista Entre Ciencia e Ingeniería, Universidad Católica de Pereira, Colombia.
- Huamán, F. (2020). Innovaciones implementadas para la optimización de procesos administrativos. Editorial Profesional.
- Huamán, F. (2021). Uso de recursos y gestión eficiente en instituciones públicas. Editorial Administrativa.
- Huamán, R. (2024). *Sistema integrado de gestión administrativa y su influencia en contrataciones de la Unidad de Gestión Educativa Local Zarumilla, año 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes, Perú.
- Ibáñez, J. (2022). Cumplimiento normativo y eficiencia organizacional. Editorial Jurídica y Administrativa.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The key to Japan's competitive success*. McGraw-Hill.
- Juran, J. (1988). *Juran on planning for quality*. Free Press.
- León, F. (2023). *Propuesta de implementación de un Sistema Integrado de Gestión en Empresa MARROQ LTDA* [Tesis de maestría, Universidad Viña del Mar]. Universidad Viña del Mar, Chile.
- López, D., y Herrera, S. (2020). *Modelos de desempeño organizacional en entidades gubernamentales*. Universidad Nacional de Córdoba.
- López, J., y Rivas, E. (2020). *Gestión integrada: modelo de mejora organizacional*. Universidad Autónoma de Madrid.

- López, S. (2021). Políticas integradas para la gobernanza institucional. Editorial Gestión Pública.
- Macavilca, P. (2021). *Gestión de procesos administrativos y optimización de recursos en el Centro Educativo 5031 César Vallejo, Callao*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Martínez, P., y Salazar, V. (2020). *El control operativo como herramienta de supervisión institucional*. Universidad Complutense de Madrid.
- Medina, F., y Bravo, C. (2022). *Optimización de procesos y eficiencia institucional*. Universidad de Chile.
- Mendoza, C. (2020). Coordinación interna y eficiencia en la administración pública. Editorial Organizacional.
- Mendoza, L., y Castro, J. (2022). *Calidad administrativa y gestión pública efectiva*. Editorial UPEL.
- Morales, R. (2022). Cumplimiento de estándares y calidad en la gestión administrativa. Editorial Universitaria.
- Moreira, L. (2023). *La automatización en los procesos administrativos y su impacto en la productividad del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Jacinto de Buena Fe* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.
- Navarro, R. (2020). Supervisión constante y control de calidad en la gestión institucional. Editorial Académica.
- Ortiz, D. (2023). Seguimiento de acciones correctivas para la mejora continua en instituciones. Editorial Gestión Estratégica.
- Ortíz, T., y Pineda, R. (2021). *Eficiencia operativa en la gestión moderna de organizaciones*. Universidad del Rosario.
- Pérez, A. (2020). Políticas integradas y su impacto en la eficiencia organizacional. Editorial Administrativa.
- Pérez, E. (2022). Uso de recursos y adopción de innovaciones en procesos administrativos. Editorial Profesional.
- Pérez, E. (2022). Uso eficiente de recursos y optimización de procesos internos. Editorial Profesional.
- Pérez, L., y Medina, C. (2022). *Gestión estratégica y liderazgo institucional en el sector público*. Universidad de Salamanca.

- Pérez, S., y Sánchez, T. (2019). *Integración de sistemas de gestión: enfoque estratégico*. Universidad de Buenos Aires.
- Ramírez, A., y Castillo, R. (2021). *Indicadores de desempeño organizacional en contextos institucionales*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Ramírez, G., y Flores, N. (2022). *Sistemas integrados y cultura organizacional en el sector público*. Universidad de Salamanca.
- Ramírez, H. (2020). Evaluación de metas en instituciones públicas y privadas. Editorial Gestión y Administración.
- Ramírez, H. (2020). Monitoreo del tiempo de respuesta y eficiencia operativa en organizaciones. Editorial Gestión y Administración.
- Ramírez, H. (2021). Retroalimentación aplicada para la mejora continua en instituciones públicas. Editorial Profesional.
- Reyes, M. (2022). Auditorías internas como herramientas de control y mejora organizacional. Editorial Académica.
- Reyes, M. (2022). Procesos automatizados y evaluación de resultados en la administración pública. Editorial Académica.
- Rodríguez, J., y Paredes, A. (2023). *Rediseño de procesos administrativos y calidad del servicio público*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, N., y Peña, E. (2020). *Calidad administrativa y atención al ciudadano en organismos públicos*. Universidad Nacional de San Martín.
- Rojas, L. (2020). Cumplimiento de estándares administrativos y control de calidad. Editorial Profesional.
- Rojas, L. (2021). Cumplimiento normativo y control institucional. Editorial Jurídica.
- Salazar, C. (2020). Cumplimiento normativo y gestión de recursos en organizaciones. Editorial Universitaria.
- Salazar, C. (2020). Gestión eficiente del uso de recursos en instituciones públicas. Editorial Universitaria.
- Salazar, C. (2021). Innovaciones implementadas y mejora continua en la administración pública. Editorial Profesional.
- Salinas, M., y Vera, P. (2022). *Eficiencia operativa y productividad institucional*. Universidad Politécnica de Cataluña.
- Sánchez, A., & Chambi, E. (2020). *Optimización de procesos administrativos en un instituto de idiomas utilizando BPM* [Tesis de licenciatura, Universidad Antonio

- Ruiz de Montoya]. Repositorio Institucional de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Lima, Perú.
- Suárez, J. (2021). Implementación de acciones correctivas en procesos administrativos. Editorial Profesional.
- Szabo, R., Vargas, M. & Aguilar, C. (2022). *Optimización de procesos operativos, administrativos y gerenciales de un albergue para su sostenibilidad empresarial*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Tirado, M. (2022). *Gestión de la información para optimizar los procesos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Juanjui – 2022*. Universidad Nacional de San Martín, Perú.
- Torres, A. (2022). Evaluación de metas y mejora continua en instituciones. Editorial Gestión Estratégica.
- Torres, A. (2022). Seguimiento del tiempo de respuesta y retroalimentación aplicada en instituciones. Editorial Gestión Estratégica.
- Torres, J. (2023). *Sistema de gestión integrada y su impacto en la satisfacción de los usuarios institucionales*. Universidad de Lima, Perú.
- Torres, M. (2023). *Gestión integrada y desempeño institucional sostenible*. Universidad Complutense de Madrid.
- Torres, R. (2022). Satisfacción del usuario y eficiencia en la administración pública. Editorial Académica.
- Torres, R. (2023). Planificación conjunta y coordinación de procesos organizacionales. Editorial Académica.
- Vargas, E., y Ramírez, H. (2021). *Gestión estratégica aplicada al sector público*. Universidad de Costa Rica.
- Vargas, P. (2020). Evaluación de resultados y eficiencia administrativa en instituciones públicas. Editorial Profesional.
- Vargas, P. (2021). Coordinación interna y auditorías internas como indicadores de desempeño. Editorial Profesional.
- Vega, C. (2024). *Estrategias para la optimización administrativa en gobiernos locales*. Universidad Nacional de Córdoba.
- Zevallos, L. (2020). *Implementación del sistema integrado de gestión en la empresa de servicios TQP S.A.C para homologarse como proveedor* [Tesis de maestría, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. Lima, Perú.

ANEXOS

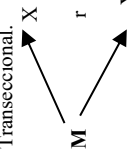
Anexo N°1: Matriz de consistencia

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos

Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Cronbach

Anexo N°4: Base de datos

Anexo N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
Problema General ¿De qué manera el sistema de gestión integrada influye en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025?	Objetivo General Determinar la influencia del sistema de gestión integrada en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.	Hipótesis General El sistema de gestión integrada influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.	(X) Sistema de gestión integrada	X.1.- Gestión estratégica X.2.- Control operativo X.3.- Desempeño organizacional	X.1.1.- Políticas integradas X.1.2.- Planificación conjunta X.1.3.- Coordinación interna X.2.1.- Cumplimiento normativo X.2.2.- Supervisión constante X.2.3.- Acciones correctivas X.3.1.- Evaluación de metas X.3.2.- Uso de recursos X.3.3.- Auditorías internas	Población = 65 Muestra = 65 Método: Científico. Técnicas: Para el acopio de Datos: Encuesta Instrumentos de datos: Recolección de datos: Cuestionario. Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.
Problemas Específicos: 1. ¿De qué manera la gestión estratégica influye en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025? 2. ¿De qué manera el control operativo influye en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025? 3. ¿De qué manera el desempeño organizacional influye en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025?	Objetivos Específicos: 1. Analizar la influencia de la gestión estratégica en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025. 2. Evaluar la influencia del control operativo en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025. 3. Identificar la influencia del desempeño organizacional en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.	Hipótesis Específicas: 1. La gestión estratégica influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025. 2. El control operativo influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025. 3. El desempeño organizacional influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.	Y.1.- Eficiencia operativa Y.2.- Calidad administrativa Y.3.- Mejora continua (Y)	Y.1.1.- Tiempo de respuesta Y.1.2.- Uso de recursos Y.1.3.- Procesos automatizados Y.2.1.- Cumplimiento de estándares Y.2.2.- Satisfacción del usuario Y.2.3.- Precisión documental Y.3.1.- Retroalimentación aplicada Y.3.2.- Innovaciones implementadas Y.3.3.- Evaluación de resultados	Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 24.0 Estadística descriptiva para cada variable. Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas. Para el informe final: Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de Investigación Esquema propuesto por la EPIQ. UNJFSC. Nivel Correlacional Transeccional.	

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos**UNIVERSIDAD NACIONAL****JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información sobre determinar la influencia del sistema de gestión integrada en la optimización de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, 2025.

Los datos proporcionados serán empleados exclusivamente para fines investigativos, asegurando en todo momento la reserva y confidencialidad de las respuestas obtenidas.

Este cuestionario contiene una serie de afirmaciones que deberán ser valoradas según la experiencia y percepción de cada participante.

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE: “SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA”

Instrucciones: Revise cuidadosamente cada pregunta antes de responder y señale con una (X) la alternativa que refleje mejor su opinión. No existen respuestas correctas ni incorrectas, ya que el propósito es conocer diferentes puntos de vista; por ello, se solicita responder con sinceridad y de forma objetiva. Asimismo, es importante no dejar ninguna pregunta sin contestar para asegurar la validez de la información recopilada.

Escala valorativa

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA (X)						
N°	X.1. Gestión estratégica	N.	C.N.	A.V.	C.S.	S.
01	En la municipalidad se aplican políticas integradas que orientan la gestión institucional.					
02	Las áreas administrativas realizan una planificación conjunta para cumplir los objetivos institucionales.					

03	Existe una adecuada coordinación interna entre las áreas para ejecutar los procesos administrativos.					
	X.2. Control operativo					
04	Los procesos administrativos se desarrollan de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.					
05	Las actividades administrativas son supervisadas de forma permanente por los responsables de área.					
06	Se aplican acciones correctivas cuando se detectan deficiencias en los procesos administrativos.					
	X.3. Desempeño organizacional					
07	La institución evalúa periódicamente el cumplimiento de las metas administrativas.					
08	Los recursos institucionales se utilizan de manera eficiente para cumplir los objetivos.					
09	Se realizan auditorías internas que contribuyen a mejorar la gestión administrativa.					

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE: “OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS”

Instrucciones: Revise cuidadosamente cada pregunta antes de responder y señale con una (X) la alternativa que refleje mejor su opinión. No existen respuestas correctas ni incorrectas, ya que el propósito es conocer diferentes puntos de vista; por ello, se solicita responder con sinceridad y de forma objetiva. Asimismo, es importante no dejar ninguna pregunta sin contestar para asegurar la validez de la información recopilada.

Escala valorativa

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS (Y)						
	Y.1. Eficiencia operativa	N.	C.N.	A.V.	C.S.	S.
01	Los trámites administrativos se atienden dentro del plazo establecido.					
02	Los recursos disponibles se aprovechan eficientemente en la ejecución de los procesos.					
03	Los procesos administrativos están automatizados o digitalizados para agilizar la gestión.					
	Y.2. Calidad administrativa					
04	Los procedimientos administrativos cumplen con los estándares de calidad establecidos.					
05	Los usuarios están satisfechos con la atención brindada por la municipalidad.					
06	Los documentos administrativos se elaboran y archivan con precisión y orden.					
	Y.3. Mejora continua					
07	Se promueve la retroalimentación para mejorar los procesos administrativos.					
08	La municipalidad implementa innovaciones que contribuyen a optimizar la gestión.					
09	Se evalúan los resultados de los procesos administrativos para identificar mejoras.					

Agradecemos su tiempo y valiosa colaboración!!!

Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Cronbach

La fiabilidad del instrumento fue analizada valiéndose del coeficiente alfa de Cronbach, un indicador ampliamente empleado para estimar el grado de coherencia interna entre los distintos ítems que lo componen.

A partir de los reactivos del instrumento aplicado

Estadísticos de fiabilidad de sistema de gestión integrada

Alfa de Cronbach	N de elementos
,757	9

estadísticos de fiabilidad de optimización de los procesos administrativos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	8

El alfa de Cronbach arrojó una consistencia interna excelente en ambas variables, lo que valida la fiabilidad del instrumento. Los ítems del cuestionario midieron con coherencia lo que se les pedía medir, dentro de la muestra analizada.

Anexo N°4: Base de datos

N	Sistema de gestión integrada														
	Gestión estratégica					Control operativo					Desempeño organizacional				
	1	2	3	S1	D1	4	5	6	S2	D2	7	8	9	S3	D3
1	1	4	3	8	A Veces	4	5	1	10	A Veces	1	2	3	6	Casi Nunca
2	1	4	4	9	A Veces	4	5	1	10	A Veces	1	3	4	8	A Veces
3	2	2	5	9	A Veces	2	1	2	5	Casi Nunca	2	3	5	10	A Veces
4	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	4	5	14	Siempre
5	5	5	2	12	Casi Siempre	5	2	5	12	Casi Siempre	5	5	2	12	Casi Siempre
6	2	1	1	4	Nunca	1	4	1	6	Casi Nunca	2	5	1	8	A Veces
7	3	5	2	10	A Veces	5	5	3	13	Casi Siempre	3	2	2	7	Casi Nunca
8	1	2	3	6	Casi Nunca	2	4	1	7	Casi Nunca	1	1	4	6	Casi Nunca
9	3	4	5	12	Casi Siempre	4	2	3	9	A Veces	3	2	5	10	A Veces
10	2	5	1	8	A Veces	5	5	2	12	Casi Siempre	2	3	1	6	Casi Nunca
11	3	4	5	12	Casi Siempre	4	2	3	9	A Veces	3	5	1	9	A Veces
12	1	2	1	4	Nunca	2	5	1	8	A Veces	1	1	5	7	Casi Nunca
13	2	5	4	11	Casi Siempre	5	5	2	12	Casi Siempre	2	1	2	5	Casi Nunca
14	3	2	5	10	A Veces	2	2	3	7	Casi Nunca	3	1	5	9	A Veces
15	1	5	5	11	Casi Siempre	5	3	5	13	Casi Siempre	5	2	5	12	Casi Siempre
16	5	5	5	15	Siempre	5	4	5	14	Siempre	5	5	5	15	Siempre
17	3	2	3	8	A Veces	2	5	3	10	A Veces	3	5	3	11	Casi Siempre
18	2	3	1	6	Casi Nunca	3	2	2	7	Casi Nunca	2	5	1	8	A Veces
19	1	4	3	8	A Veces	4	5	1	10	A Veces	1	3	3	7	Casi Nunca
20	2	5	2	9	A Veces	1	1	1	3	Nunca	2	1	4	7	Casi Nunca
21	3	2	5	10	A Veces	2	4	3	9	A Veces	3	3	5	11	Casi Siempre
22	5	5	3	13	Casi Siempre	5	4	5	14	Siempre	5	2	3	10	A Veces
23	1	1	1	3	Nunca	1	5	1	7	Casi Nunca	1	5	1	7	Casi Nunca
24	5	4	2	11	Casi Siempre	4	1	5	10	A Veces	5	3	2	10	A Veces
25	1	4	3	8	A Veces	4	5	1	10	A Veces	1	5	3	9	A Veces
26	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre
27	5	1	5	11	Casi Siempre	1	5	5	11	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre
28	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre
29	2	3	2	7	Casi Nunca	3	2	2	7	Casi Nunca	2	2	2	6	Casi Nunca
30	3	5	3	11	Casi Siempre	5	3	3	11	Casi Siempre	3	3	3	9	A Veces
31	1	2	1	4	Nunca	2	1	1	4	Nunca	1	1	3	5	Casi Nunca
32	3	4	3	10	A Veces	4	3	3	10	A Veces	3	3	3	9	A Veces
33	2	2	2	6	Casi Nunca	2	2	2	6	Casi Nunca	2	2	2	6	Casi Nunca
34	5	3	5	13	Casi Siempre	3	5	5	13	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre
35	1	4	3	8	A Veces	4	3	1	8	A Veces	1	3	3	7	Casi Nunca
36	1	4	4	9	A Veces	4	4	1	9	A Veces	1	4	4	9	A Veces
37	2	2	5	9	A Veces	2	5	2	9	A Veces	2	5	5	12	Casi Siempre
38	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre
39	5	5	2	12	Casi Siempre	5	2	5	12	Casi Siempre	5	2	2	9	A Veces
40	2	3	1	6	Casi Nunca	3	1	2	6	Casi Nunca	2	1	1	4	Nunca

41	3	5	2	10	A Veces	5	2	3	10	A Veces	3	2	2	7	Casi Nunca	27	A Veces
42	1	2	3	6	Casi Nunca	2	3	1	6	Casi Nunca	1	3	4	8	A Veces	20	Casi Nunca
43	1	4	3	8	A Veces	4	3	1	8	A Veces	1	3	3	7	Casi Nunca	23	Casi Nunca
44	1	4	4	9	A Veces	4	4	1	9	A Veces	1	4	4	9	A Veces	27	A Veces
45	2	2	5	9	A Veces	2	5	2	9	A Veces	2	5	5	12	Casi Siempre	30	A Veces
46	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	45	Siempre
47	1	4	3	8	A Veces	4	5	1	10	A Veces	1	2	3	6	Casi Nunca	24	Casi Nunca
48	1	4	4	9	A Veces	4	5	1	10	A Veces	1	3	4	8	A Veces	27	A Veces
49	2	2	5	9	A Veces	2	1	2	5	Casi Nunca	2	3	5	10	A Veces	24	Casi Nunca
50	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	4	5	14	Siempre	44	Siempre
51	5	5	2	12	Casi Siempre	5	2	5	12	Casi Siempre	5	5	2	12	Casi Siempre	36	Casi Siempre
52	2	1	1	4	Nunca	1	4	1	6	Casi Nunca	2	5	1	8	A Veces	18	Casi Nunca
53	3	5	2	10	A Veces	5	5	3	13	Casi Siempre	3	2	2	7	Casi Nunca	30	A Veces
54	1	2	3	6	Casi Nunca	2	4	1	7	Casi Nunca	1	1	4	6	Casi Nunca	19	Casi Nunca
55	3	4	5	12	Casi Siempre	4	2	3	9	A Veces	3	2	5	10	A Veces	31	A Veces
56	2	5	1	8	A Veces	5	5	2	12	Casi Siempre	2	3	1	6	Casi Nunca	26	A Veces
57	3	4	5	12	Casi Siempre	4	2	3	9	A Veces	3	5	1	9	A Veces	30	A Veces
58	1	2	1	4	Nunca	2	5	1	8	A Veces	1	1	5	7	Casi Nunca	19	Casi Nunca
59	2	5	4	11	Casi Siempre	5	5	2	12	Casi Siempre	2	1	2	5	Casi Nunca	28	A Veces
60	3	2	5	10	A Veces	2	2	3	7	Casi Nunca	3	1	5	9	A Veces	26	A Veces
61	1	5	5	11	Casi Siempre	5	3	5	13	Casi Siempre	5	2	5	12	Casi Siempre	36	Casi Siempre
62	5	5	5	15	Siempre	5	4	5	14	Siempre	5	5	5	15	Siempre	44	Siempre
63	3	2	3	8	A Veces	2	5	3	10	A Veces	3	5	3	11	Casi Siempre	29	A Veces
64	2	3	1	6	Casi Nunca	3	2	2	7	Casi Nunca	2	5	1	8	A Veces	21	Casi Nunca
65	1	4	3	8	A Veces	4	5	1	10	A Veces	1	3	3	7	Casi Nunca	25	A Veces

N	Optimización de los procesos administrativos																
	Eficiencia operativa					Calidad administrativa					Mejora continua					ST2	Y
	10	11	12	S1	D1	13	14	15	S2	D2	16	17	18	S3	D3		
1	3	5	2	10	A Veces	1	1	4	6	Casi Nunca	1	5	5	11	Casi Siempre	27	A Veces
2	5	5	5	15	Siempre	1	1	4	6	Casi Nunca	1	5	2	8	A Veces	29	A Veces
3	5	5	5	15	Siempre	2	2	2	6	Casi Nunca	2	5	4	11	Casi Siempre	32	A Veces
4	3	3	2	8	A Veces	5	5	5	15	Siempre	5	3	5	13	Casi Siempre	36	Casi Siempre
5	5	1	5	11	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	1	1	7	Casi Nunca	33	A Veces
6	5	3	4	12	Casi Siempre	1	2	1	4	Nunca	2	3	2	7	Casi Nunca	23	Casi Nunca
7	2	2	5	9	A Veces	3	3	5	11	Casi Siempre	3	2	2	7	Casi Nunca	27	A Veces
8	3	5	2	10	A Veces	1	5	2	8	A Veces	5	5	5	15	Siempre	33	A Veces
9	5	3	5	13	Casi Siempre	3	3	4	10	A Veces	3	3	5	11	Casi Siempre	34	Casi Siempre
10	1	1	3	5	Casi Nunca	2	2	5	9	A Veces	2	1	5	8	A Veces	22	Casi Nunca
11	5	2	4	11	Casi Siempre	3	3	4	10	A Veces	3	2	2	7	Casi Nunca	28	A Veces
12	1	3	4	8	A Veces	1	1	2	4	Nunca	1	3	3	7	Casi Nunca	19	Casi Nunca
13	5	5	5	15	Siempre	2	2	5	9	A Veces	2	5	4	11	Casi Siempre	35	Casi Siempre

14	3	5	2	10	A Veces	3	3	2	8	A Veces	3	5	5	13	Casi Siempre	31	A Veces
15	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	2	12	Casi Siempre	42	Casi Siempre
16	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	45	Siempre
17	3	3	2	8	A Veces	3	3	2	8	A Veces	3	3	3	9	A Veces	25	A Veces
18	5	1	5	11	Casi Siempre	2	2	3	7	Casi Nunca	2	1	4	7	Casi Nunca	25	A Veces
19	5	3	4	12	Casi Siempre	1	1	4	6	Casi Nunca	1	3	4	8	A Veces	26	A Veces
20	2	2	5	9	A Veces	2	2	5	9	A Veces	2	2	5	9	A Veces	27	A Veces
21	3	5	2	10	A Veces	3	3	2	8	A Veces	3	5	1	9	A Veces	27	A Veces
22	5	3	5	13	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	3	5	13	Casi Siempre	41	Casi Siempre
23	1	1	3	5	Casi Nunca	1	1	1	3	Nunca	1	1	3	5	Casi Nunca	13	Nunca
24	5	2	4	11	Casi Siempre	5	1	4	10	A Veces	1	2	5	8	A Veces	29	A Veces
25	1	3	4	8	A Veces	1	1	4	6	Casi Nunca	1	3	2	6	Casi Nunca	20	Casi Nunca
26	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	4	14	Siempre	44	Siempre
27	5	5	1	11	Casi Siempre	5	5	1	11	Casi Siempre	5	5	2	12	Casi Siempre	34	Casi Siempre
28	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	3	13	Casi Siempre	43	Siempre
29	2	2	3	7	Casi Nunca	2	1	3	6	Casi Nunca	1	2	1	4	Nunca	17	Casi Nunca
30	3	3	5	11	Casi Siempre	3	3	5	11	Casi Siempre	3	3	4	10	A Veces	32	A Veces
31	1	1	2	4	Nunca	1	1	2	4	Nunca	1	1	2	4	Nunca	12	Nunca
32	3	3	4	10	A Veces	3	3	4	10	A Veces	3	3	5	11	Casi Siempre	31	A Veces
33	2	2	2	6	Casi Nunca	2	2	2	6	Casi Nunca	2	2	5	9	A Veces	21	Casi Nunca
34	5	5	3	13	Casi Siempre	5	5	3	13	Casi Siempre	5	5	3	13	Casi Siempre	39	Casi Siempre
35	1	3	1	5	Casi Nunca	1	1	4	6	Casi Nunca	1	3	1	5	Casi Nunca	16	Casi Nunca
36	1	4	4	9	A Veces	1	1	4	6	Casi Nunca	1	4	2	7	Casi Nunca	22	Casi Nunca
37	2	5	2	9	A Veces	2	2	2	6	Casi Nunca	2	5	4	11	Casi Siempre	26	A Veces
38	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	45	Siempre
39	5	2	5	12	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	2	5	12	Casi Siempre	39	Casi Siempre
40	2	1	3	6	Casi Nunca	2	2	3	7	Casi Nunca	2	1	3	6	Casi Nunca	19	Casi Nunca
41	3	2	5	10	A Veces	3	3	5	11	Casi Siempre	3	2	5	10	A Veces	31	A Veces
42	1	3	1	5	Casi Nunca	1	1	2	4	Nunca	1	3	2	6	Casi Nunca	15	Nunca
43	1	3	4	8	A Veces	1	1	4	6	Casi Nunca	1	3	5	9	A Veces	23	Casi Nunca
44	1	4	4	9	A Veces	1	1	4	6	Casi Nunca	1	4	2	7	Casi Nunca	22	Casi Nunca
45	2	5	2	9	A Veces	2	2	2	6	Casi Nunca	2	5	4	11	Casi Siempre	26	A Veces
46	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	45	Siempre
47	3	5	2	10	A Veces	1	1	4	6	Casi Nunca	1	5	5	11	Casi Siempre	27	A Veces
48	5	5	5	15	Siempre	1	1	4	6	Casi Nunca	1	5	2	8	A Veces	29	A Veces
49	5	5	5	15	Siempre	2	2	2	6	Casi Nunca	2	5	4	11	Casi Siempre	32	A Veces
50	3	3	2	8	A Veces	5	5	5	15	Siempre	5	3	5	13	Casi Siempre	36	Casi Siempre
51	5	1	5	11	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	1	1	7	Casi Nunca	33	A Veces
52	5	3	4	12	Casi Siempre	1	2	1	4	Nunca	2	3	2	7	Casi Nunca	23	Casi Nunca
53	2	2	5	9	A Veces	3	3	5	11	Casi Siempre	3	2	2	7	Casi Nunca	27	A Veces
54	3	5	2	10	A Veces	1	5	2	8	A Veces	5	5	5	15	Siempre	33	A Veces
55	5	3	5	13	Casi Siempre	3	3	4	10	A Veces	3	3	5	11	Casi Siempre	34	Casi Siempre
56	1	1	3	5	Casi Nunca	2	2	5	9	A Veces	2	1	5	8	A Veces	22	Casi Nunca
57	5	2	4	11	Casi Siempre	3	3	4	10	A Veces	3	2	2	7	Casi Nunca	28	A Veces
58	1	3	4	8	A Veces	1	1	2	4	Nunca	1	3	3	7	Casi Nunca	19	Casi Nunca
59	5	5	5	15	Siempre	2	2	5	9	A Veces	2	5	4	11	Casi Siempre	35	Casi Siempre
60	3	5	2	10	A Veces	3	3	2	8	A Veces	3	5	5	13	Casi Siempre	31	A Veces

61	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	2	12	Casi Siempre	42	Casi Siempre
62	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	45	Siempre
63	3	3	2	8	A Veces	3	3	2	8	A Veces	3	3	3	9	A Veces	25	A Veces
64	5	1	5	11	Casi Siempre	2	2	3	7	Casi Nunca	2	1	4	7	Casi Nunca	25	A Veces
65	5	3	4	12	Casi Siempre	1	1	4	6	Casi Nunca	1	3	4	8	A Veces	26	A Veces

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
7	P7	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
8	P8	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
9	P9	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
10	P10	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
11	P11	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
12	P12	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
13	P13	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
14	P14	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
15	P15	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
16	P16	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
17	P17	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
18	P18	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
19	VX	Número	8	2	Sistema de gestión integrada	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
20	DX1	Número	8	2	Gestión estratégica	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
21	DX2	Número	8	2	Control operativo	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
22	DX3	Número	8	2	Desempeño organizacional	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
23	VY	Número	8	2	Optimización de los procesos administrativos	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
24	DY1	Número	8	2	Eficiencia operativa	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
25	DY2	Número	8	2	Calidad administrativa	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
26	DY3	Número	8	2	Mejora continua	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
27	Sistema de gestión integrada	Número	5	0	Sistema de gestión integrada	(1, Nunca)	Ninguno	26	Derecha	Ordinal	Entrada
28	Gestión estratégica	Número	5	0	Gestión estratégica	(1, Nunca)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
29	Control operativo	Número	5	0	Control operativo	(1, Nunca)	Ninguno	18	Derecha	Ordinal	Entrada
30	Desempeño organizacional	Número	5	0	Desempeño organizacional	(1, Nunca)	Ninguno	26	Derecha	Ordinal	Entrada
31	Optimización de los procesos administrativos	Número	5	0	Optimización de los procesos administrativos	(1, Nunca)	Ninguno	34	Derecha	Ordinal	Entrada
32	Eficiencia operativa	Número	5	0	Eficiencia operativa	(1, Nunca)	Ninguno	21	Derecha	Ordinal	Entrada
33	Calidad administrativa	Número	5	0	Calidad administrativa	(1, Nunca)	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
34	Mejora continua	Número	5	0	Mejora continua	(1, Nunca)	Ninguno	16	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

	VX	DX1	DX2	DX3	VY	DY1	DY2	DY3	Sistema de gestión integrada	Gestión estratégica	Control operativo	Desempeño organizacional	Optimización de los procesos administrativos	Eficiencia operativa	Calidad administrativa	Mejora continua
1	24.00	9.00	10.00	6.00	27.00	10.00	6.00	11.00	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces
2	27.00	9.00	10.00	8.00	29.00	15.00	6.00	8.00	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Siempre	Casi Nunca	Casi Nunca
3	24.00	9.00	5.00	10.00	32.00	15.00	6.00	11.00	Casi Nunca	A Veces	Nunca	A Veces	A Veces	Siempre	Casi Nunca	A Veces
4	44.00	15.00	15.00	14.00	36.00	8.00	15.00	13.00	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre
5	36.00	12.00	12.00	12.00	33.00	11.00	15.00	7.00	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	Casi Nunca
6	18.00	4.00	5.00	8.00	23.00	12.00	4.00	7.00	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca
7	30.00	10.00	13.00	7.00	27.00	9.00	11.00	7.00	A Veces	A Veces	Casi Siempre	Casi Nunca	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca
8	19.00	6.00	7.00	6.00	33.00	10.00	8.00	15.00	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Siempre
9	31.00	12.00	9.00	10.00	34.00	13.00	10.00	11.00	A Veces	Casi Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Siempre	A Veces	A Veces
10	26.00	8.00	12.00	6.00	22.00	5.00	9.00	8.00	A Veces	Casi Nunca	Casi Siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	A Veces	Casi Nunca
11	30.00	12.00	9.00	9.00	28.00	11.00	10.00	7.00	A Veces	Casi Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca
12	19.00	4.00	8.00	7.00	19.00	8.00	4.00	7.00	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca
13	28.00	11.00	12.00	5.00	35.00	15.00	9.00	11.00	A Veces	A Veces	Casi Siempre	Nunca	Casi Siempre	Siempre	A Veces	A Veces
14	26.00	10.00	7.00	9.00	31.00	10.00	8.00	13.00	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Casi Siempre
15	36.00	11.00	13.00	12.00	42.00	15.00	15.00	12.00	Casi Siempre	A Veces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre
16	44.00	15.00	14.00	15.00	45.00	15.00	15.00	15.00	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
17	29.00	8.00	10.00	11.00	25.00	8.00	8.00	9.00	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces
18	21.00	6.00	7.00	8.00	25.00	11.00	7.00	7.00	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca
19	25.00	8.00	10.00	7.00	26.00	12.00	6.00	8.00	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Casi Nunca	Casi Nunca
20	19.00	9.00	3.00	7.00	27.00	9.00	9.00	9.00	Casi Nunca	A Veces	Nunca	Casi Nunca	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces
21	30.00	10.00	9.00	11.00	27.00	10.00	8.00	9.00	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces
22	37.00	13.00	14.00	10.00	41.00	13.00	15.00	13.00	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre
23	17.00	3.00	7.00	7.00	13.00	5.00	3.00	5.00	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
24	31.00	11.00	10.00	10.00	29.00	11.00	10.00	8.00	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca
25	27.00	8.00	10.00	9.00	20.00	8.00	6.00	6.00	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca

Vista de datos Vista de variables